

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN BANK BERBASIS KUALITAS
PELAYANAN**

(Studi Kasus Terhadap Kinerja Pelayanan pada Bank BRI Unit Pleret)

SKRIPSI

**Diajukan Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta untuk Memenuhi
Sebagai Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**



Disusun Oleh:

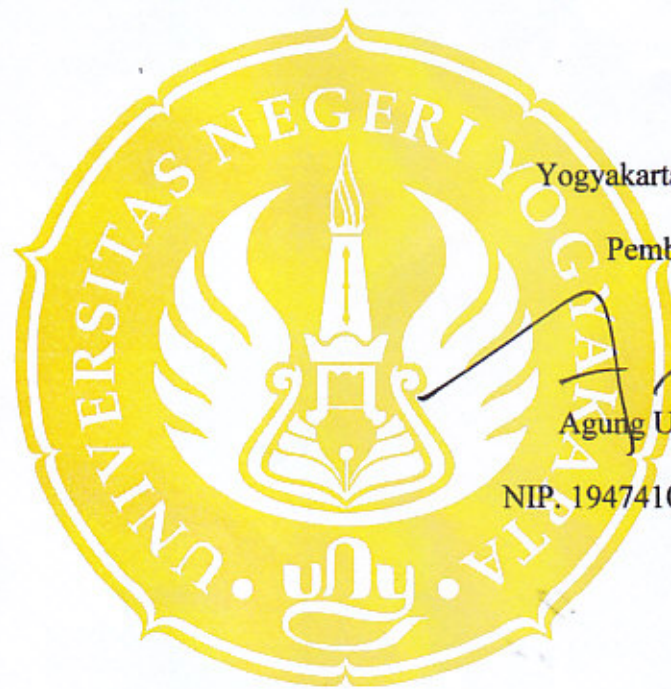
Fajar Arif Wibowo

NIM. 07408141033

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2014**

PERSERTUJUAN

Skripsi dengan judul **“Evaluasi Kinerja Pelayanan Bank Berbasis Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Terhadap Kinerja Pelayanan pada Bank BRI Unit Pleret)”** ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.



Yogyakarta, Juni 2014

Pembimbing

Agung Utama, M.Si

NIP. 1947410142008121001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:

EVALUASI KINERJA PELAYANAN BANK BERBASIS KUALITAS PELAYANAN

(Studi Kasus Terhadap Kinerja Pelayanan pada Bank BRI Unit Pleret)

yang disusun oleh:
Fajar Arif Wibowo
NIM. 07408141033

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen
Universitas Negeri Yogyakarta pada tanggal 16 Juni 2014 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Arif Wibowo, MEI.	Ketua Penguji		20/06/2014
Agung Utama, M.Si.	Sekretaris Penguji		01/07/2014
Arum Darmawati, MM.	Penguji Utama		30/06/2014

Yogyakarta, 3 Juli 2014

Fakultas Ekonomi

Dekan,



Dr. Sugilarsono, M.Si.
NIP. 19550328 1983031 002

PERNYATAAN

Nama : Fajar Arif Wibowo
NIM : 07408141033
Prodi/Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : Evaluasi Kinerja Pelayanan Bank Berbasis Kualitas Pelayanan
(Studi Kasus Terhadap Kinerja Pelayanan pada Bank BRI Unit
Pleret)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini sebagai hasil karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Skripsi ini saya buat sendiri dengan kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan dari aturan yang telah ada.

Yogyakarta, Juni 2014

Yang Menyatakan,



Fajar Arif Wibowo

NIM. 07408141033

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”
(QS. Al Insyirah: 6)

Lebih baik terlambat dari pada tidak memulai sama sekali. Cukup sudah penyesalan,
jadikan pelajaran dan mulailah menatap dan menata masa depan mu.
(Penulis 2014)

PERSEMBAHAN

- Alhamdulillahirabbil'alamin, skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tuaku yang selalu mendoakan dan telah bersabar dalam menghadapi berbagai kenakalanku serta selalu mencintai dan menyayangiku. Terimakasih atas semua dukungan yang telah diberikan setiap hari.
- Tidak lupa saya persembahkan karya ini kepada kakaku yang saat ini sedang berada jauh dari kami semua serta adikkkku tercinta yang selalu mewarnai hari-hariku
- Kepada Yaniasti Putri yang dengan sabar dan tak henti-henti memberikanku semangat dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih selalu menemaniku, memberikan dukungan serta doa

Kubingkiskan karya tulis ini kepada :

- Untuk teman-teman seperjuangan dan pernah berjuang bersama: anya, agung n, agung w, palupi, arya aji, tommy. Semoga kita dapat segera menyelesaikan tugas di kampus ini dan berlanjut dengan kesuksesan selanjutnya
- Semua teman-teman manajemen 07 : yoga, dicky, indra, ciput, ihsan, agung m, uki, arif, sofi, mimi, hygid, dan teman-teman lain yang telah lebih dahulu meninggalkan kampus manajemen UNY ini.

EVALUASI KINERJA PELAYANAN BANK BERBASIS KUALITAS PELAYANAN

(Studi Kasus Terhadap Kinerja Pelayanan pada Bank BRI Unit Pleret)

Oleh:

Fajar Arif Wibowo

07408141033

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) harapan nasabah terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret (2) tingkat kinerja Bank BRI Unit Pleret dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan (3) *gap* antara harapan nasabah dengan tingkat kinerja dari lima dimensi kualitas pelayanan Bank BRI Unit Pleret (4) atribut dimensi kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan dan perlu dipertahankan oleh Bank BRI Unit Pleret.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini merupakan seluruh nasabah Bank BRI Unit Pleret. teknik pengambilan sampel yang digunakan merupakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan angket. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis diskriptif dan *importance performance analysis (IPA)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) atribut ketrampilan karyawan dan atribut perasaan aman saat melakukan transaksi merupakan atribut dengan harapan pelanggan tertinggi sedangkan atribut keserasian penataan ruang, perhatian secara individu dan tampilan gedung merupakan atribut dengan harapan terendah; (2) atribut dengan kinerja tertinggi adalah atribut penampilan karyawan, kemudahan dalam dihubungi, dan kesediaan membantu pelanggan sedangkan atribut dengan kinerja terendah adalah atribut ketepatan solusi, kecepatan dalam menyelesaikan masalah, dan kecepatan dalam pelayanan; (3) *gap* total antara harapan nasabah dengan kinerja yang dirasakan sebesar -0,46 dan perhitungan nilai *CSI* 0,5031; (4) atribut kualitas pelayanan yang perlu dipertahankan adalah atribut peralatan yang modern (Tan1,KTan1), penampilan karyawan (Tan3,KTan3), kesediaan membantu pelanggan (Res2,KRes2), perasaan aman saat melakukan transaksi (As2,KAs2), keamanan fasilitas (As4,KAs4) dan kemampuan dalam berkomunikasi (Emp4,KEmp4) sedangkan atribut dimensi kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah atribut yaitu atribut pelayanan sesuai janji (Rel1,KRel1), kecepatan pelayanan (Rel2,KRel2), ketepatan solusi (Rel3,KRel3), pelayanan sesuai harapan (Rel4,KRel4), daya tanggap karyawan (Res1,KRes1), keadilan dalam melayani konsumen (Res4,KRes4), ketrampilan karyawan (As1,KAs1), kesopanan karyawan (As3,KAs3)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Bank Berbasis Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Terhadap Kinerja Pelayanan pada Bank BRI Unit Pleret)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen di Universitas Negeri Yogyakarta.

Skripsi ini berhasil disusun berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini perkenankanlah dengan kesungguhan hati untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, MA, Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Bapak Setyabudi Indartono, Ph.D, Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Ibu Penny Rahmawati M. Si selaku dosen pembimbing akademik.
5. Agung Utama, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan pengarahan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi.
6. Ibu Arum Darmawati, MM selaku narasumber/penguji utama.
7. Bapak Arif Wibowo, MEI selaku ketua penguji.

8. Bapak/Ibu Dosen beserta staf karyawan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan bantuan yang sangat berguna.
9. Para nasabah Bank BRI Unit Pleret yang telah memberikan waktu untuk mengisi angket penelitian sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
10. Kepada kawanku Agung Nugraha yang telah berjuang bersama sejak ospek hingga saat ini, kepada Palupi, Arya, Aji dan Tomy yang telah bersama-sama berjuang dalam beberapa bulan ini.

Semoga skripsi yang sederhana ini bisa memberikan manfaat bagi orang-orang yang membacanya. Semoga amal ibadah dari berbagai pihak yang telah terlibat dalam skripsi ini mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Yogyakarta, Juni 2014

Penulis

Fajar Arif Wibowo

NIM. 07408141033

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN TEORI	14
A. Deskripsi Teori	14
1. Kualitas Pelayanan	14
2. Manfaat Memperhatikan Kualitas Pelayanan	19
3. Pengukuran Kualitas Pelayanan	20
B. Penelitian yang Relevan	22
C. Kerangka Berfikir	23
D. Pertanyaan Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Desain Penelitian.....	24
B. Definisi Operasional Variabel	24
1. Pengukuran Harapan.....	24
2. Pengukuran Kinerja.....	26

C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
D. Populasi dan Sampel.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Instrumen Penelitian.....	30
G. Uji Instrumen Penelitian.....	32
1. Uji Validitas.....	32
2. Uji Reliabilitas.....	36
H. Teknik Analisis Data.....	37
1. Analisis Diskriptif.....	37
2. <i>Importance Performance Analysis</i>	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
B. Analisis Kinerja Pelayanan Berdasar Kualitas Pelayanan.....	44
C. Analisis Tingkat Kinerja dan Harapan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	46
1. Analisis Kuadran.....	46
2. Analisis Kesenjangan.....	51
D. Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Jumlah Nasabah Bank BRI Unit Pleret.....	5
Tabel 2. Data Hasil Studi Pendahuluan.....	6
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	31
Tabel 4. Hasil Uji Validitas dengan KMO MSA dan Bartlett Test.....	33
Tabel 5. <i>Rotated Matrix</i> Atribut-atribut Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian.....	37
Tabel 5. Tabel Kriteria Kepuasan Pelanggan.....	39
Tabel 6. Tabel Perhitungan <i>Costumer Satisfaction Index</i>	45
Tabel 7. Harapan Nasabah Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 8. Tanggapan Nasabah Terhadap Kinerja Atribut Kualitas Pelayan.....	48
Tabel 9. Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Kinerja Atribut Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 10. Gap Antara Tingkat Harapan-Kinerja Atribut Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 11. Peringkat Atribut Yang Paling Diharapkan Nasabah.....	55
Tabel 12. Peringkat Kinerja Dari Atribut Kualitas Pelayanan.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Studi Pendahuluan Dimensi <i>Tangible</i>	7
Gambar 2. Model Studi Pendahuluan Dimensi <i>Reliability</i>	7
Gambar 3. Model Studi Pendahuluan Dimensi <i>Responsibility</i>	8
Gambar 4. Model Studi Pendahuluan Dimensi <i>Assurance</i>	9
Gambar 5. Model Studi Pendahuluan Dimensi <i>Empathy</i>	9
Gambar 6. Ganbar Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i>	41
Gambar 7. Plot Harapan-Kinerja	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Uji Validitas Instrumen.....	74
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	77
3. Kuesioner Studi Pendahuluan.....	87
4. Kuesioner Penelitian.....	99
5. Data Studi Pendahuluan.....	95
6. Data Penelitian.....	97
7. Surat Ijin Penelitian	106

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu perekonomian negara. Secara sederhana, bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki dua fungsi utama yaitu mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman. Menurut pasal enam (6) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, telah dideskripsikan lebih rinci mengenai bentuk-bentuk usaha/peranan bank, yang diantaranya bank dapat berperan sebagai penghimpun dana dari masyarakat dalam berbagai bentuk *saving account*, memberikan kredit, menerbitkan surat pengakuan utang, jual beli dalam *marketable securities*, pemindahan uang, penempatan, peminjaman, dan meminjamkan dana kepada bank lain, menerima pembayaran dari surat berharga, menyediakan tempat penyimpanan barang dan surat berharga (*safe deposit box*), melakukan kegiatan penitipan, melakukan penempatan dana antar nasabah, membeli melalui pelelangan atas agunan debitur yang *default*, melakukan kegiatan anjak piutang, kartu kredit, wali amanat serta melakukan kegiatan pembiayaan berdasar sistem bagi hasil.

Penyaluran kredit atau pinjaman merupakan salah satu fungsi utama dari bank, dimana kredit itu sendiri dapat digunakan untuk kredit usaha

atau pun untuk keperluan konsumtif seperti pembelian rumah kendaraan bermotor dan lain sebagainya selama hal tersebut tidak menyalahi norma dan hukum yang berlaku. Oleh karena itu keberadaan kredit ini akan sangat membantu masyarakat dalam berbagai pembiayaan dan modal usaha terutama dalam bidang UMKM.

Kebijakan perekonomian Indonesia pada saat ini mulai dikembangkan dan di konsentrasikan pada sektor-sektor usaha mikro kecil dan menengah. Ini merupakan suatu kebijakan pemerintah dalam rangka menerapkan ekonomi kerakyatan karena selain itu akan dapat mengembangkan kesejahteraan masyarakat kecil dan membuka lapangan kerja baru namun jenis usaha ini juga lebih tahan terhadap pengaruh krisis ekonomi yang telah banyak menghancurkan usaha-usaha besar. Dengan kebijakan pemerintah untuk memprioritaskan UMKM maka diharapkan perekonomian tidak lagi hanya ditopang oleh usaha-usaha besar namun diharapkan usaha mikro, kecil dan menengah juga dapat menjadi penopang perekonomian negara.

Dengan kebijakan pemerintah tersebut maka saat ini hampir semua bank melakukan kebijakan yang sama yaitu gencar dalam penggalangan dan pengucuran kredit dan berlomba-lomba untuk mendapatkan nasabah. Selain dengan sesama bank umum, persaingan juga muncul dari Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang merupakan badan yang lebih khusus

melayani bidang ini, dan badan lain seperti BMT dan kelompok-kelompok usaha tertentu.

Untuk bersaing dengan penyedia jasa kredit yang lain tentunya perusahaan penyedia jasa kredit harus memperhatikan kepuasan konsumen mereka. Kepuasan konsumen menurut Kotler & Keller (2009:138) adalah ”perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan oleh produk terhadap ekspektasi mereka”. Mempertahankan atau meningkatkan kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara memberikan kualitas pelayanan atau jasa yang sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Menurut Parasuraman, Zeinthanl, dan Berry (1988:12) ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung atau *tangibles*
2. Keandalan atau *reliability*.
3. Daya tanggap atau *responsiveness*
4. Jaminan atau *assurance*
5. Empati atau *emphaty*

Menurut kotler & Keller (2009:144) kualitas poduk atau jasa dan kepuasan pelanggan adalah dua hal yang terkait erat. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Kotler & Keller (2009:144) juga berpendapat bahwa “ kualitas

adalah kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan”. Berdasarkan teori tentang kualitas dan kepuasan tersebut maka perusahaan harus memperhatikan kualitas kinerja pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen.

Bank BRI unit Pleret adalah salah satu bank yang bergerak dalam bidang tersebut. Di tengah persaingan yang seperti inilah kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen sangat dibutuhkan oleh pihak Bank BRI unit Pleret. Oleh karena itu manajemen harus dapat memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah mereka sehingga nasabah dapat merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan di “Bank BRI unit Pleret”. Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan berkaitan dengan kualitas pelayanan, antara lain bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Data jumlah nasabah dari Bank BRI unit Pleret selama tiga tahun terakhir mulai dari tahun 2009 hingga akhir tahun 2012 mengalami penurunan yang cukup besar, penurunan jumlah nasabah tersebut baik dalam bentuk pinjaman ataupun simpanan. Berikut ini adalah data jumlah nasabah pada laporan akhir tahun dari Bank BRI Unit Pleret tahun 2009 sampai 2010.

Tabel 1. Data jumlah nasabah Bank BRI unit Pleret tahun 2009-2012

Tahun	Rekening Pinjaman			Rekening Simpanan		
	Jumlah	Δ (angka)	Δ (Persen)	Jumlah	Δ (angka)	Δ (Persen)
2009	1228 rekening			6962 rekening		
2010	1118 rekening	110 rekening	8,96 %	6250 rekening	712 rekening	10,23%
2011	1171 rekening	53 rekening	4,7%	5462 rekening	788 rekening	12,6%
2012	1082 rekening	89 rekening	7,60%	4836 rekening	626 rekening	11,46%

Sumber : *Database BRI Unit Pleret (2012)*

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah nasabah tiga tahun terakhir terus menurun. Dari tahun 2009 ke tahun 2010 jumlah rekening nasabah pinjaman mengalami penurunan sebanyak 110 rekening atau 8,96% dan jumlah rekening nasabah simpanan turun 712 rekening atau 10,23%, sedangkan dari tahun 2010 ke tahun 2011 jumlah rekening nasabah pinjaman naik 53 rekening atau 4,7% namun jumlah rekening nasabah simpanan turun hingga 788 rekening atau sebesar 12,6%. Hal tersebut bisa disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank BRI Unit Pleret kepada nasabahnya.

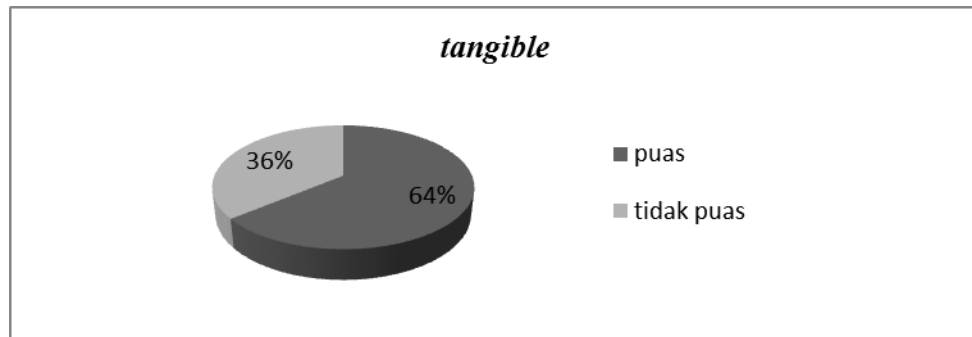
Rendahnya kualitas pelayanan tersebut relevan dengan hasil studi pendahuluan yang dilakukan terhadap 50 responden pada Januari-Februari 2013 tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank BRI Unit Pleret. Adapun hasil studi pendahuluan tersebut adalah sebagai berikut

Tabel 2. Data Hasil Studi Pendahuluan Kepada 50 Responden Tentang Kualitas Pelayanan Di Bank BRI Unit Pleret

Dimensi	Jumlah responden yang tidak memiliki keluhan	Jumlah Responden yang Memiliki Keluhan	Jenis Keluhan
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	32 orang (64%)	18 orang (36 %)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebersihan ruangan 2. Ruang tunggu kurang luas 3. Lahan parkir sempit
<i>Reliability</i> (Keandalan)	31 orang (78%)	11 orang (22%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan teller kurang cepat 2. Costumer service lamban
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	15 orang (30%)	35 orang (70%)	Jumlah teller hanya satu tidak sesuai dengan jumlah antrian
<i>Assurance</i> (Jaminan)	42 orang (84%)	8 orang (16%)	Kurang dapat memeberi solusi untuk masalah pelanggan
<i>Empathy</i> (Empati)	36 orang (73%)	14 orang (28%)	Kurang senyum/kurang ramah

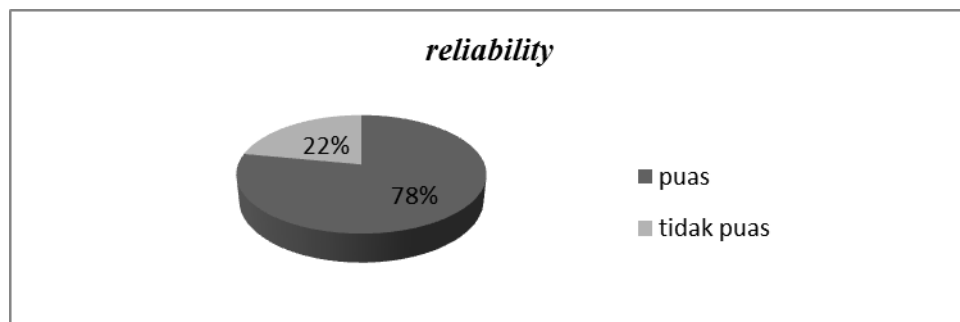
Sumber: Data primer yang diolah

Secara grafis, hasil studi pendahuluan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret adalah sebagai berikut:



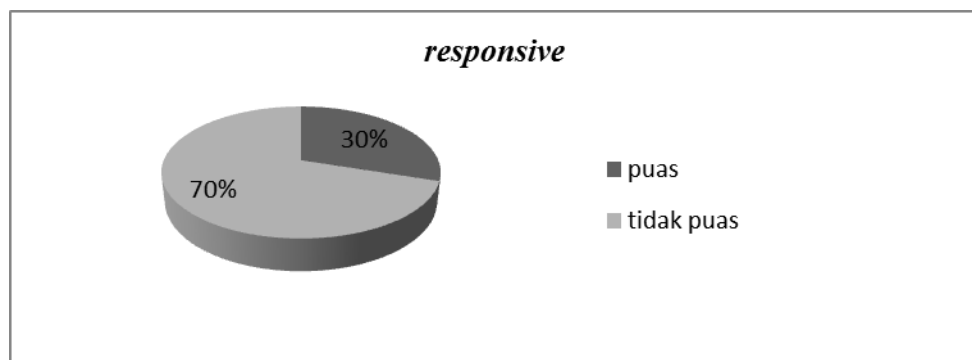
Gambar 1. Dimensi *Tangible*

Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa sebanyak 18 responden atau sebesar 36 persen dari 50 responden memiliki keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret pada dimensi *tangible*, keluhan yang disampaikan responden meliputi kurangnya kebersihan ruangan, ruang tunggu kurang luas, dan lahan parkir sempit



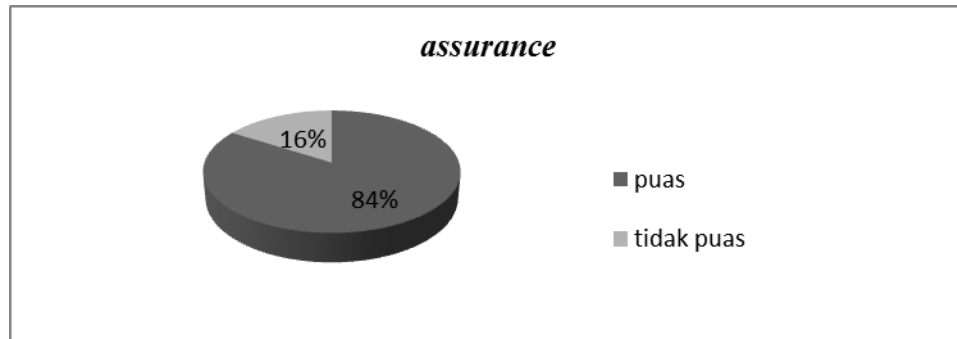
Gambar 2. Dimensi *reliability*

Hasil studi pendahuluan menunjukkan sebanyak 11 responden atau 22 persen dari 50 responden memiliki keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret pada dimensi *reliability*. Keluhan yang disampaikan adalah pelayanan pada teller kurang cepat.



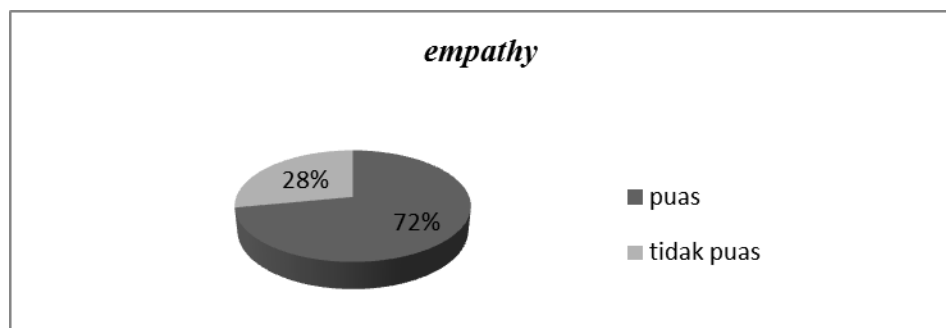
Gambar 3. Dimensi *responsiveness*

Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa sebanyak 35 responden atau sebesar 70 persen dari 50 responden memiliki keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret pada dimensi *responsive*. Keluhan yang disampaikan oleh responden meliputi pelayanan yang lamban karena *teller* hanya satu tidak sesuai dengan jumlah antrian nasabah.



Gambar 4. Dimensi *assurance*

Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa sebanyak 8 responden atau sebesar 16 persen dari 50 responden memiliki keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret pada dimensi *assurance*. Keluhan yang disampaikan oleh responden adalah kurangnya kemampuan karyawan dalam memberikan penjelasan tentang masalah yang dihadapi oleh nasabah.



Gambar 5. Dimensi *empathy*

Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa sebanyak 18 responden atau sebesar 36 persen dari 50 responden memiliki keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret

pada dimensi. Keluhan dari responden meliputi kurang ramah dan teller terlalu tegang atau kaku dalam menghadapi nasabah.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Evaluasi Kinerja Pelayanan Bank Berbasis Kualitas Pelayanan(Studi Kasus Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Bank BRI Unit Pleret). Penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Kualitas Agency Bank X Di Surabaya” yang telah dilakukan oleh Eko Nurmianto, Lantip Trisunarno dan Hary Sudjono

B. Identifikasi Masalah

Beberapa masalah yang dihadapi oleh pihak Bank BRI unit Pleret antara lain adalah:

1. Ketatnya persaingan di bidang perbankan dalam lingkup wilayah kerja Bank BRI unit Pleret mendorong agar Bank BRI unit Pleret dapat meingkatkan kinerja dan kualitas baik produk maupun pelayanan yang diberikan kepada nasabah agar dapat bersaing dalam lingkungan persainganya.
2. Adanya masalah pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret yang dapat dilihat dari adanya keluhan dari pelanggan .

C. Batasan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka penelitian ini dibatasi pada permasalahan kinerja pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI unit Pleret.

D. Rumusan masalah

Rumusan masalah secara umum adalah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret Bantul. Secara spesifik rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah harapan nasabah terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret?
2. Bagaimanakah tingkat kinerja Bank BRI Unit Pleret dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan?
3. Bagaimanakah gap antara harapan nasabah dengan tingkat kinerja dari lima dimensi kualitas pelayanan Bank BRI Unit Pleret?
4. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang harus ditingkatkan dan perlu dipertahankan oleh Bank BRI Unit Pleret?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah harapan nasabah terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret.

2. Untuk mengetahui bagaimanakah tingkat kinerja Bank BRI Unit Pleret dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan.
3. Untuk mengetahui bagaimana gap antara harapan nasabah dengan tingkat kinerja dari lima dimensi kualitas pelayanan Bank BRI Unit Pleret
4. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan manakah yang harus ditingkatkan dan perlu dipertahankan oleh Bank BRI Unit Pleret.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

a. Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak internal bank BRI unit Pleret dalam menentukan langkah-langkah perbaikan guna mencapai dan meningkatkan kepuasan konsumen sehingga akan tercipta loyalitas konsumen ditengah persaingan penyedia jasa kredit yang semakin ketat.

b. Penulis

Penelitian ini akan menjadi sarana bagi penulis untuk mempraktekan apa yang telah dipelajari selama menempuh perkuliahan sehingga penulis dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman di lapangan.

c. Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan bahan acuan bagi penelitian yang akan datang terutama yang membahas mengenai kepuasan konsumen dan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan secara umum.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsh dan Davis dalam Simamora (2003:180), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan disebut baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan disebut jelek jika pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapan mereka.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Jika perusahaan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen maka kualitas pelayanan perusahaan tersebut baik. Pelayanan yang baik tersebut akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk melakukan pembelian ulang di perusahaan tersebut.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985:12) menyatakan bahwa lima dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung atau *tangibles*

Dimensi bukti langsung atau *tangibles* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawai perusahaan.

2) Keandalan atau *reliability*

Dimensi keandalan meliputi kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3) Daya tanggap atau *responsiveness*

Dimensi daya tanggap atau *responsiveness* adalah keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4) Jaminan atau *assurance*

Dimensi jaminan atau *assurance* meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5) Empati atau *emphaty*

Dimensi empati atau *emphaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

c. Faktor-faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan suatu jasa

Menurut Fandy Tjiptono (2000:85) ada berbagai macam faktor yang dapat menyebabkan kualitas pelayanan suatu jasa menjadi buruk, faktor-faktor tersebut meliputi:

- 1) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan atau bersamaan, sehingga apabila ada masalah-masalah yang timbul sehubungan dengan interaksi antara produsen dan konsumen akan mempengaruhi persepsi konsumen dalam menilai kualitas pelayanan suatu jasa
- 2) Keterlibatan tenaga kerja yang intensif dalam penyampaian jasa dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu tingkat variabilitas yang tinggi sedangkan dengan tingkat upah yang rendah.
- 3) Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai dapat menimbulkan masalah dalam pelayanan, karena karyawan yang berada di garis depan merupakan ujung tombak pelayanan jasa, maka mereka harus mendapatkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen seperti seragam, peralatan pendukung, training ketrampilan yang memadai, maupun prosedur standar dari perusahaan.
- 4) Kesenjangan komunikasi antara petugas dengan konsumen akan menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan suatu perusahaan, kesenjangan tersebut antara lain janji yang terlalu berlebihan, informasi yang diberikan kurang tepat, pesan yang disampaikan kurang dipahami pelanggan atau bahkan respon perusahaan terhadap keluhan pelanggan yang kurang juga berpengaruh terhadap penilaian kualitas pelayanan jasa.

- 5) Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama padahal manusia merupakan makhluk yang unik, sehingga setiap pelanggan memiliki cara tersendiri dalam memberikan pelayanan terhadap masing-masing tipe pelanggan.
- 6) Perluasan atau penganbangan jasa secara berlebihan sehingga menimbulkan masalah sehingga pelayanan terhadap jasa yang sudah ada malah menjadi kurang optimal atau timbul masalah seputar standar kualitas pelayanan jasa.
- 7) Visi bisnis jangka pendek seperti pencapaian target penjualan, produktivitas, peningkatan laba tahunan bisa merusak kualitas pelayanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang. Misalnya pengurangan jumlah *teller* dapat menyebabkan bertambahnya jumlah antrian nasabah suatu bank.

Menurut Endar Sugiarto (1999:70) beberapa hal yang berkaitan dengan pelayanan bank menjadi kurang maksimal antara lain sebagai berikut:

1. Letak dan lokasi bank yang kurang menarik perhatian calon nasabah bank karena lokasi jauh dari kegiatan ekonomi, adanya kesulitan untuk mencapai bank tersebut, terlalu jauh masuk ke bangunan yang sangat besar, dan lingkungan yang tidak nyaman dan aman.
2. Tempat parkir yang tidak memadai untuk menampung kendaraan nasabah dan tidak memberi rasa aman bagi nasabah

3. Bentuk bangunan bank yang tidak memberikan citra dan kebanggaan tersendiri bagi nasabah, karena itu beberapa bank menciptakan citra melalui arsitektur bangunanya sehingga seseorang melihat bangunan tersebut akan mengingat nama bank tersebut.
4. Ruang publik atau tempat pelayanan yang tidak memberikan kesan lapang, ruang publik meliputi meja kerja *costumer service*, *manager on duty*, *counter teller*, kursi tunggu nasabah dan lain-lain. Nasabah yang menunggu sebaiknya dapat duduk dengan nyaman sambil membaca majalah-majalah yang disediakan dengan suasana yang segar dan sejuk agar nasabah dapat menunggu dengan sabar.
5. Posisi loket bank atau counter para *teller* tidak sesuai dengan tinggi orang Indonesia akan menghambat komunikasi antara *teller* dengan pelanggan, bahan yang digunakan untuk meja juga sebaiknya yang tidak mudah kotor terkena coretan-coretan.
6. Para petugas di meja pelayanan yang kurang kompeten. Meja pelayanan bank biasanya diisi oleh petugas *costumer service* atau *manager on duty*. Selain berpenampilan menarik, meja ini juga harus diisi oleh orang yang memiliki intelektualitas karena harus mampu menghadapi berbagai masalah yang disampaikan oleh nasabah, petugas *costumer service* tidak boleh membedakan pelanggan karena penampilanya.

7. Petugas keamanan tidak memberikan rasa aman terhadap para nasabah saat nasabah melakukan transaksi di bank yang bersangkutan. Petugas keamanan harus ramah dan murah senyum dan siap membantu nasabah bila dibutuhkan.

2. Manfaat Memperhatikan Kualitas Pelayanan Jasa

Dengan memperhatikan kinerja pelayanan terhadap pelanggan, ada beberapa manfaat yang diperoleh oleh perusahaan, menurut Wijaya (2011:23) kualitas pelayanan yang baik penting bagi perusahaan penyedia jasa, karena:

- a. Membangun rintangan masuk bagi pesaing

Kekuatan pada kualitas pelayanan dapat menimbulkan pelanggan tidak mau berpindah kepada kompetitor sehingga kompetitor sulit merebut pangsa pasar perusahaan.

- b. Memperkuat loyalitas pelanggan

Pelayanan yang baik yang diberikan suatu perusahaan akan membuat pelanggan merasa nyaman dengan perusahaan sehingga timbul loyalitas pelanggan karena mereka merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan

- c. Membedakan produk dengan kompetitor

Pelayanan yang superior akan memberikan nilai lebih terhadap produk dasar yang ditawarkan, sehingga dengan tipe produk yang sama tapi perusahaan memiliki nilai tambah yang luar biasa dimata pelanggan yang

membuat mereka rela membayar lebih untuk suatu pelayanan yang sesuai dengan yang mereka dapatkan.

d. Biaya pemasaran yang lebih rendah

Kepuasan yang disampaikan oleh pelanggan merupakan suatu bentuk iklan yang terbaik bagi perusahaan, referensi dari pelanggan terhadap keluarga, kerabat atau kenalan mereka mengenai perusahaan yang bersangkutan akan lebih berpengaruh dibanding iklan dalam bentuk lain. Sebaliknya, ketidakpuasan yang disampaikan oleh pelanggan juga akan menjadi pengaruh buruk bagi perusahaan.

3. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pada hakikatnya pengukuran kualitas suatu jasa atau produk hampir sama dengan pengukuran kepuasan konsumen, yaitu ditentukan oleh variabel harapan (*expected performance*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Untuk dapat mengelola jasa atau produk dengan baik dan berkualitas, maka perusahaan harus mengenal dan memperhatikan lima kesenjangan (*gap*) yang berkaitan dengan sebab kegagalan perusahaan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985:15) mengemukakan lima *gap* tersebut sebagai berikut:

a. *Gap* antara harapan konsumen dan persepsi manajemen

Manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan para konsumen secara cepat. Terjadinya kesenjangan ini umumnya disebabkan

karena kurang efektifnya komunikasi antara bawahan dengan atasan, kurangnya riset pemasaran dan tidak dimanfaatkannya riset pemasaran, serta terlalu banyak tingkat manajemen.

b. Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa

Manajemen mampu merasakan secara tepat apa yang diinginkan oleh para konsumen, tetapi pihak manajemen tersebut tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu.

c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa atau produk dan cara penyampaian

Karyawan perusahaan kurang dilatih atau bekerja melampaui batas dan tidak dapat atau tidak mau memenuhi standar atau mereka dihadapkan pada standar-standar yang bertentangan.

d. Gap antara penyampaian jasa atau produk dan komunikasi eksternal

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang dibuat oleh wakil (*representative*) dan iklan perusahaan. Kesenjangan ini sering terjadi karena tidak memadainya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan.

e. Gap antara jasa atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan

Kesenjangan ini terjadi bila konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan dan salah dalam mempersepsikan kualitas jasa atau produk tersebut.

B. Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Eko Nurmianto (2007) tentang kualitas pelayanan agency Bank “X” di Surabaya dengan hasil bahwa perlu perbaikan pada variabel pelayanan bebas dari kesalahan, jika terjadi kesalahan pihak agency segera memperbaiki, layanan selalu sesuai dengan yang dijanjikan, keluhan nasabah ditindak lanjuti secara serius, karyawan agency bank bersikap ramah, dan agency mempunyai karyawan yang simpatik.
2. Penelitian Kriswanto Widiawan dan Francisca Cecilia Sutedjo (2005) yang meneliti tentang kualitas layanan beberapa perusahaan asuransi di Surabaya. Dari 260 orang responden yang berasal dari 10 perusahaan asuransi yang ada di Surabaya, diperoleh hasil bahwa dimensi layanan yang paling dianggap penting bagi pelanggan adalah *empathy* dan *assurance*. Sedangkan tingkat harapan terbesar dari pelanggan yaitu pada dimensi *reliability*. Dimensi kualitas pelayanan terbaik adalah *tangible*.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Lesmana (2008) tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Mandiri (Persero) Tbk di bagian retail dan *consumer risk group* dengan sampel 150 orang responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi *reliability* dengan nilai gap sebesar (0,77) pada pelayanan petugas *security*, dimensi *tangibles* (-0,71), pada pelayanan petugas *customer service*, dan dimensi *reliability* (-0,29) pada pelayanan petugas.

C. Kerangka Berfikir

Pengukuran kinerja pelayanan merupakan hal yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk dapat lebih memantapkan posisi keunggulan bersaing perusahaan dibandingkan dengan kompetitornya. Kualitas kinerja pelayanan suatu perusahaan dapat dilihat dari tingkat harapan dan kinerja yang diraskan oleh pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Jika perusahaan dapat memberikan pelayanan sesuai atau lebih dari harapan pelanggan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan perusahaan tersebut baik. Namun sebaliknya, jika kinerja pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dibawah harapan pelanggan maka dapat dikatakan kinerja pelayanan perusahaan tersebut buruk.

D. Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimanakah harapan nasabah terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret?
- b. Bagaimanakah tingkat kinerja Bank BRI Unit Pleret dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan?
- c. Bagaimanakah gap antara harapan nasabah dengan tingkat kinerja dari lima dimensi kualitas pelayanan Bank BRI Unit Pleret?
- d. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang harus ditingkatkan dan perlu dipertahankan oleh Bank BRI Unit Pleret?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Menurut Sekaran (2000:158), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui dan mampu untuk menjelaskan karakteristik suatu variabel yang diteliti pada situasi tertentu. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif karena penelitian ini mengukur tingkat kinerja pelayanan Bank BRI Unit Pleret di Kabupaten Bantul.

B. Definisi Operasional Variabel

Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan membandingkan tingkat harapan pelanggan dengan kinerja nyata yang diberikan oleh penyedia jasa. Kualitas pelayanan disebut baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan disebut jelek jika pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapan mereka.

1. Pengukuran Harapan

Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat harapan pelanggan terhadap kinerja pelayanan Bank BRI Unit Pleret. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan seperti yang

disampaikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Kelima dimensi tersebut adalah:

a. Bukti langsung atau *tangibles*

Merupakan dimensi bukti langsung atau *tangibles* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawai perusahaan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan empat item pertanyaan tentang bukti langsung yaitu mengenai peralatan yang modern, tampilan gedung, penampilan karyawan, dan keserasian tata ruang.

b. Keandalan atau *reliability*

Dimensi keandalan meliputi kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan empat item pertanyaan tentang *reliability* yaitu mengenai kesesuaian pelayanan dengan janji, kecepatan dalam pelayanan, ketepatan solusi, pelayanan sesuai harapan.

c. Daya tanggap atau *responsiveness*

Dimensi daya tanggap atau *responsiveness* adalah keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan empat item pertanyaan tentang daya tanggap atau

responsiveness yaitu tentang daya tanggap karyawan, kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan, kecepatan dalam mengatasi masalah, keadilan dalam melayani konsumen.

d. Jaminan atau *assurance*

Dimensi jaminan atau *assurance* meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

e. Empati atau *emphaty*

Dimensi empati atau *emphaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan empat item pertanyaan tentang dimensi empati atau *emphaty* yaitu tentang perhatian secara individu, mengetahui keinginan konsumen, kemudahan dalam di hubungi, dan kemampuan berkomunikasi dengan baik.

2. Pengukuran Kinerja

Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kinerja nyata yang telah diberikan oleh penyedia jasa atau dalam penelitian ini Bank BRI Unit Pleret terhadap nasabah mereka. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan seperti yang disampaikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Kelima dimensi tersebut adalah:

a. Bukti langsung atau *tangibles*

Merupakan dimensi bukti langsung atau *tangibles* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawai perusahaan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan empat item pertanyaan tentang bukti langsung yaitu mengenai peralatan yang modern, tampilan gedung, penampilan karyawan, dan keserasian tata ruang.

b. Keandalan atau *reliability*

Dimensi keandalan meliputi kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan empat item pertanyaan tentang *reliability* yaitu mengenai kesesuaian pelayanan dengan janji, kecepatan dalam pelayanan, ketepatan solusi, pelayanan sesuai harapan.

c. Daya tanggap atau *responsiveness*

Dimensi daya tanggap atau *responsiveness* adalah keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan empat item pertanyaan tentang daya tanggap atau *responsiveness* yaitu tentang daya tanggap karyawan, kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan, kecepatan dalam mengatasi masalah, keadilan dalam melayani konsumen.

d. Jaminan atau *assurance*

Dimensi jaminan atau *assurance* meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

e. Empati atau *emphaty*

Dimensi empati atau *emphaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan empat item pertanyaan tentang dimensi empati atau *emphaty* yaitu tentang perhatian secara individu, mengetahui keinginan konsumen, kemudahan dalam di hubungi, dan kemampuan berkomunikasi dengan baik.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember sampai dengan Januari 2014 di bank BRI Unit Pleret Bantul.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sekaran (2006:121) adalah keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin diteliti. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BRI Unit Pleret yang telah berusia minimal 17 tahun dan pernah melakukan transaksi dengan bank BRI Unit Pleret minimal

sebanyak 5 kali. Oleh karena itu tidak diketahui secara pasti berapa jumlah sampel pada penelitian ini.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti. Teknik pengambilan sampel yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel dengan berdasarkan pada kriteria yang telah ditentukan. Populasi yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Nasabah Bank BRI Unit Pleret yang berusia minimal 17 tahun. Usia 17 tahun dijadikan sebagai salah satu kriteria sampel dalam penelitian ini karena di usia tersebut seseorang dianggap telah memiliki kedewasaan dalam memberikan penilaian secara objektif terhadap kinerja pelayanan Bank BRI Unit Pleret.
- b. Telah melakukan transaksi dengan Bank BRI Unit Pleret sekurang-kurangnya 5 kali transaksi. Dengan bertransaksi lebih dari 5 kali dianggap nasabah tersebut telah memiliki pengalaman transaksi yang cukup untuk memberikan penilaian terhadap kinerja Pelayanan Bank BRI Unit Pleret.

Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka besarnya jumlah sampel ditentukan dengan rumus yang dikemukakan oleh Supramono (2006:52):

$$n = \frac{(Z\alpha)^2(p)(q)}{d^2}$$

di mana : n = jumlah sampel

$Z\alpha$ = nilai tabel berdasar tingkat signifikansi tertentu

Jika $\alpha = 0,01$ maka $Z = 1,96$

p = estimasi proporsi populasi

q = (1-p)

d = penyimpangan yang ditoleransi

karena jumlah populasi tidak diketahui, maka peneliti menggunakan nilai p =

0,5. Dengan demikian maka jumlah sampel yang digunakan adalah:

$$n = \frac{(1,96)^2(0.5)(0.5)}{(0,1)^2}$$

=96,04 dibulatkan menjadi 100 responden

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Menurut Sekaran (2006:149) kuesioner adalah “suatu alat pengumpul data yang berupa serangkaian pertanyaan yang diajukan pada responden untuk mendapat jawaban”.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:27) mengenai kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*,

responsiveness, assurance, dan empathy. Kisi-kisi instrumen yang digunakan

dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Variabel	Dimensi	Atribut	Item
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i>	1. Peralatan yang modern	Tan1, KTan1
		2. Tampilan gedung	Tan2, KTan2
		3. Penampilan karyawan	Tan3, KTan3
		4. Keserasian penataan ruang	Tan4, KTan4
	<i>Reliability</i>	5. Pelayanan sesuai janji	Rel1, KRel1
		6. Kecepatan pelayanan	Rel2, KRel2
		7. Ketepatan solusi	Rel3, KRel3
		8. Pelayanan sesuai harapan	Rel4, KRel4
	<i>Responsiveness</i>	9. Daya tanggap karyawan	Res1, KRes1
		10. Kesiediaan membantu pelanggan	Res2, KRes2
		11. Kecepatan dalam mengatasi masalah	Res3, KRes3
		12. Keadilan dalam melayani konsumen	Res4, KRes4
	<i>Assurance</i>	13. Ketrampilan karyawan	As1, KAs1
		14. Perasaan aman saat melakukan transaksi	As2, KAs2
		15. Kesopanan karyawan	As3, KAs3
		16. Keamanan fasilitas	As4, KAs4
	<i>Empathy</i>	17. Perhatian secara individu	Emp1, KEmp1
		18. Mengetahui keinginan konsumen	Emp2, KEmp2
		19. Kemudahan dalam dihubungi	Emp3, KEmp3
		20. Kemampuan berkomunikasi dengan baik	Emp4, KEmp4

Sumber: Parsuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:27)

Skala pengukuran tingkat harapan konsumen dalam penelitian ini

menggunakan skala Likert yang terdiri dari lima tingkatan yaitu:

Skor 5 untuk jawaban Sangat Penting (SP)

Skor 4 untuk jawaban Penting (P)

Skor 3 untuk jawaban Cukup Penting (CP)

Skor 2 untuk jawaban Kurang Penting (KP)

Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Penting (STP)

Sedangkan skala pengukuran tingkat kinerja dalam penelitian ini juga digunakan skala likert yang terdiri dari lima tingkatan, yaitu:

- Skor 5 untuk jawaban Sangat Puas (SP)
- Skor 4 untuk jawaban Puas (P)
- Skor 3 untuk jawaban Cukup Puas (CP)
- Skor 2 untuk jawaban Kurang Puas (KP)
- Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Puas (STP)

G. Uji Intrumen Penelitian

Sebelum angket digunakan pada penelitian sesungguhnya, angket penelitian tersebut diuji coba terlebih dahulu. Uji instrumen dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari instrumen tersebut. Dari uji instrumen ini dapat diketahui kelayakan dari instrumen untuk dipakai sebagai alat pengumpul data pada nasabah Bank BRI Unit Pleret.

1. Uji Validitas

Menurut Sekaran (2006:42), uji validitas adalah uji untuk memastikan kemampuan sebuah skala untuk mengukur konsep yang dimaksudkan. Manfaat dari uji validitas yaitu untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti.

Alat uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*. Untuk memudahkan dalam melakukan uji validitas, maka digunakan Analisis Faktor yang ada pada *Software SPSS 19.0*. Menurut Ghazali (2005:53), suatu instrumen

dikatakan valid apabila nilai *Bartlett's Test of Sphericity* lebih besar dari 0.50 dan memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0.50. Jika item pernyataan merupakan indikator dari suatu variabel, maka item pernyataan tersebut akan mengelompok dalam faktor yang sama dan memiliki nilai *loading factor* yang tinggi.

Berikut ini adalah hasil dari perhitungan uji validitas dengan menggunakan SPSS 19.0:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas dengan KMO MSA dan Bartlett Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.522
Approx. Chi-Square		452.818
Bartlett's Test of Sphericity	df	180
	Sig.	.000

Tabel 5. *Rotated Matrix* Atribut-atribut Kepuasan Pelanggan

	Rotated Component Matrix ^a									
	Component									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tan1			.838							
Tan2			.783							
Tan3			.691							
Tan4			.549							
Rel1										.734
Rel2										.548
Rel3										.667
Rel4										.527
Res1				.769						
Res2				.548						
Res3				.809						
Res4				.731						
As1						.713				
As2						.555				
As3						.590				
As4						.776				
Emp1		.680								
Emp2		.902								
Emp3		.769								
Emp4		.748								
KTan1										
KTan2										
KTan3										
KTan4										
KRel1									.855	
KRel2									.690	
KRel3									.879	
KRel4									.821	
KRes1								.819		
KRes2								.700		
KRes3								.510		
KRes4								.790		
KAs1							.675			
KAs2							.735			
KAs3							.803			
KAs4							.767			
KEmp1	.525									
KEmp2	.530									
KEmp3	.730									
KEmp4	.633									

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa atribut Tan1, Tan2, Tan3, dan Tan4 mengelompok pada faktor 3 maka item-item tersebut merupakan indikator dari tingkat harapan konsumen pada dimensi *tangible*. Item Rel1, Rel2, Rel3, dan Rel4 mengelompok pada faktor 10 maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut merupakan indikator dari tingkat harapan pada dimensi *reliability*. Item Res1, Res2, Res3, dan Res4 mengelompok menjadi satu di faktor 4, maka item-item tersebut merupakan indikator dari tingkat harapan pada dimensi *responsiveness*. Selanjutnya, item As1, As2, As3, dan As4 mengelompok pada faktor 6 sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut merupakan indikator dari tingkat harapan pada dimensi *assurance*. Item Emp1, Emp2, Emp3, dan Emp4 mengelompok menjadi satu di faktor 2 maka item-item tersebut merupakan indikator dari dimensi *empathy*.

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa atribut KTan1, KTan2, KTan3, dan KTan4 mengelompok pada faktor 5 maka item-item tersebut merupakan indikator dari tingkat kinerja terhadap dimensi *tangible*. Item KRel1, KRel2, KRel3, dan KRel4 mengelompok pada faktor 9 maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut merupakan indikator tingkat kinerja terhadap dimensi *reliability*. Item KRes1, KRes2, KRes3, dan KRes4 mengelompok menjadi satu di faktor 8, maka item-item tersebut merupakan indikator tingkat kinerja terhadap

dimensi *responsiveness*. Selanjutnya, item KAs1, KAs2, KAs3, dan KAs4 mengelompok pada faktor 7 sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut merupakan indikator tingkat kinerja terhadap dimensi *assurance*. Item KEmp1, KEmp2, KEmp3, dan KEmp4 mengelompok menjadi satu di faktor 1 maka item-item tersebut merupakan indikator tingkat keinerja terhadap dimensi *empathy*.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reabilitas merupakan pengujian yang dilakukan terhadap butir-butir pertanyaan dari kuesioner untuk mengukur kehandalan atau konsistensi dari instrumen penelitian, suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan kuesioner adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas ini menggunakan metode *one shot*, yaitu metode dimana pengukurannya dilakukan sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antara jawaban pertanyaan.

Untuk mengetahui reliabilitas instrumen dilakukan uji statistik *Cronbach Alpha* yang terdapat dalam *Software SPSS 19.0*. Menurut Nunnally dalam Ghazali (2005:46), suatu instrumen dikatakan reliabel apabila hasil perhitungan *Cronbach Alpha* menunjukkan nilai lebih besar dari 0.60.

Berikut adalah hasil perhitungan uji reliabilitas instrument dengan software spss 19:

Tabel. 5 Hasil Uji Reliabilitas

DIMENSI	<i>Cronbach's Alpha</i>	
	Harapan	Kinerja
<i>Tangible</i>	.774	.614
<i>Reliability</i>	.771	.612
<i>Responsibility</i>	.612	.765
<i>Assurance</i>	.726	.652
<i>Emphaty</i>	.865	.671

Sumber: Data hasil olahan spss 19.00

Dari hasil uji reliabilitas pada Tabel 5, dapat dilihat bahwa *Cronbach's Alpha* dari setiap dimensi lebih besar dari 0.60. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi tersebut reliabel.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan secara keseluruhan berdasarkan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan harus melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan. Menurut Aritonang dalam Oktaviani dan Suryana (2006:47), untuk dapat mengetahui besarnya tingkat kepentingan dari masing-masing atribut kualitas pelayanan maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

Pertama, menentukan *Mean Importance Score (MIS)*. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Dimana : n = jumlah konsumen

Y_i = nilai kepentingan atribut Y ke- i

Kedua, menghitung *Weight Factors (WF)* dengan mengubah nilai rata-rata tingkat harapan menjadi presentase dari total rata-rata tingkat harapan untuk seluruh atribut yang diuji.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Dimana: p = atribut kepentingan ke- p

Ketiga, membuat *Weight Scores (WS)*, yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan *Weighted Factors (WF)* masing-masing atribut.

$$WS_i = WFi \times MSS$$

di mana : MSS = Mean Satisfaction Score

Keempat, menentukan *Consumer Satisfaction Index (CSI)* menggunakan rumus :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana: n = atribut kepentingan ke- p
 HS = skala maksimum yang digunakan (Higest Scale)

Tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dapat dilihat dari tingkat kinerja kepuasan konsumen pada tabel berikut:

Tabel 7. Kriteria Kepuasan Pelanggan Berdasarkan *Customer Satisfaction Index*

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81-1,00	Sangat Puas
0,66-0,80	Puas
0,51-0,65	Cukup Puas
0,35-0,50	Kurang Puas
0,00-0,34	Tidak Puas

Sumber: PT Sucofindo dalam Oktaviani dan Suryana (2006:48)

2. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Penelitian ini menggunakan analisis data berupa *Importance-Performance Analysis (IPA)* untuk memetakan hubungan antara tingkat kepentingan (harapan) dengan kinerja dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan. *Importance-Performance Analysis* terdiri dari dua komponen yaitu, analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui respon pelanggan terhadap atribut yang diplotkan dalam diagram kartesius berdasarkan tingkat harapan dan kinerja dari atribut. Sedangkan analisis kesenjangan digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu atribut dengan harapan pelanggan terhadap atribut tersebut.

Menurut Oktaviani dan Suryana (2006:45), ada beberapa langkah untuk menghitung nilai kesenjangan antara tingkat kinerja dengan harapan yaitu:

Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian tingkat harapan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus:

$$Xi = \frac{\sum_{i=1}^k Xi}{n}$$

$$Yi = \frac{\sum_{i=1}^k Yi}{n}$$

di mana : Xi = bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i
 Yi = bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut ke-i
 n = jumlah responden

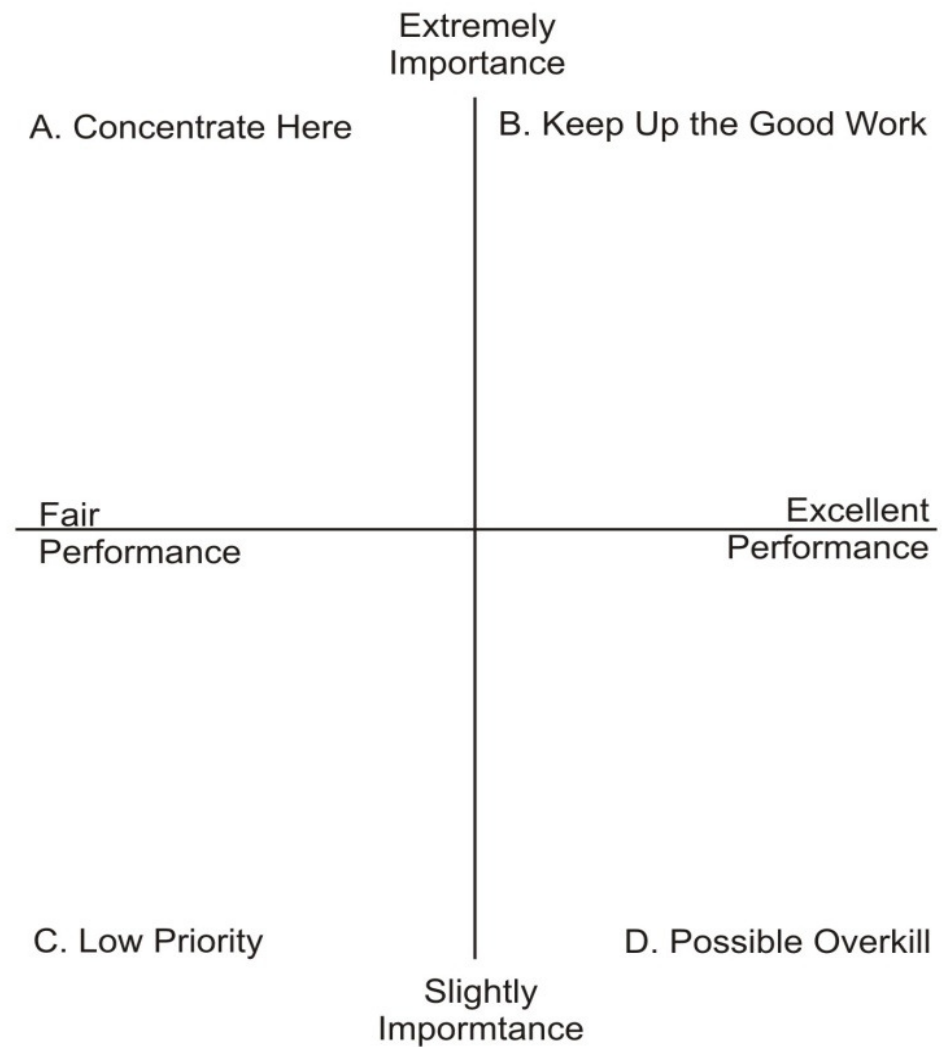
Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut dengan rumus:

$$Xi = \frac{\sum_{i=1}^k Xi}{n}$$

$$Yi = \frac{\sum_{i=1}^k Yi}{n}$$

di mana : Xi = bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i
 Yi = bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut ke-i
 n = jumlah responden

Nilai X memotong tegak lurus pada sumbu horizontal (X), yakni sumbu yang mencerminkan tingkat kinerja atribut. Nilai Y memotong tegak lurus sumbu (Y) yang mencerminkan kepentingan atribut. Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan atribut kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan oleh gambar 1.



Gambar 6. Kuadran *Importance-Performance Analysis*
 Sumber : Martilla & James (1977:78)

Diagram ini terdiri dari empat kuadran, yaitu:

Kuadran A : Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi. Namun, tingkat kinerja yang dirasakan pelanggan rendah. Sehingga kinerja dari atribut-atribut yang terdapat

dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi agar dapat memuaskan pelanggan.

Kuadran B : Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini mempunyai tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi, sehingga perlu dipertahankan oleh perusahaan untuk waktu selanjutnya.

Kuadran C : Atribut yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan. Kinerja yang dirasakan oleh konsumen juga rendah. Sehingga peningkatan terhadap atribut yang terdapat dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan sangat kecil.

Kuadran D : Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan, namun kinerja yang dirasakan pelanggan terlalu berlebihan. Sehingga perusahaan perlu mengurangi kinerja dari atribut yang terdapat dalam kuadran ini guna mengefisienkan sumberdaya perusahaan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Bank BRI Unit Pleret adalah Bank BRI yang beroperasi di kecamatan Pleret kabupaten Bantul. Terletak di Dusun Keputren Pleret Bantul dengan lokasi yang cukup strategis yaitu berada di lingkungan pasar Pleret sehingga dekat dengan pusat perekonomian warga Pleret. Saat ini ada 4 bank yang beroperasi di lingkungan wilayah kecamatan Pleret. Untuk segmen yang dibidik oleh Bank BRI Unit Pleret adalah seluruh segmen yang ada di wilayah kecamatan Pleret, hal ini di dukung oleh berbagai layanan yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan oleh pelanggan.

Produk yang ditawarkan oleh Bank BRI Unit Pleret adalah:

1. Tabungan SIMPEDES, adalah tabungan dengan biaya pembukaan rekening paling murah dan administrasi bulanan paling rendah, sangat sesuai untuk masyarakat yang menginginkan tabungan dengan biaya administrasi bulanan rendah seperti pedagang kecil, pelajar, buruh dan sebagainya
2. Tabungan BRITAMA, adalah tabungan dengan layanan yang lebih lengkap dan dapat mengakomodasi transaksi dengan nilai yang cukup besar sehingga dapat digunakan oleh nasabah yang memiliki transaksi-transaksi keuangan besar seperti pengusaha dan lain sebagainya

3. DEPOSITO, adalah simpanan berjangka dimana nasabah dapat memilih jangka waktu sesuai keinginan dan kebutuhan mereka
4. Pinjaman (kredit), merupakan layanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret bagi masyarakat yang membutuhkan pinjaman. Layanan pinjaman tersebut antara lain: Kredit Pegawai Negri, Kredit Pensiun, Kredit Usaha Rakyat, dan kredit Swaguna.

B. Analisis Kinerja Pelayanan Berdasarkan Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan berdasar kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI unit Pleret maka dalam penelitian ini digunakan perhitungan *costumer satisfaction index (CSI)*. *Costumer satisfaction index (CSI)* adalah angka yang menunjukkan seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap produk baik barang atau jasa. Berikut ini adalah hasil dari setiap langkah untuk menghitung CSI:

Tabel 8. Perhitungan *Costumer Satisfaction Index (CSI)*

No. Item	Mean Importance Score	Weight factor	Mean Satisfaction Score	Weight Score
1	3.87	5.0881	3.42	0.1326
2	3.42	4.4965	3.40	0.1163
3	3.81	5.0092	3.65	0.1391
4	3.29	4.3256	3.43	0.1128
5	3.98	5.2327	3.27	0.1301
6	3.93	5.1670	2.48	0.0975
7	4.03	5.2984	3.19	0.1286
8	3.86	5.0749	3.24	0.1251
9	4.02	5.2583	3.21	0.1290
10	3.76	4.9434	3.50	0.1316
11	3.93	5.1670	2.86	0.1124
12	3.95	5.1932	3.38	0.1335
13	4.07	5.3510	3.22	0.1311
14	4.06	5.3379	3.47	0.1401
15	4.02	5.2853	3.26	0.1311
16	3.77	4.9566	3.31	0.1248
17	3.33	4.3781	3.37	0.1122
18	3.53	4.6410	3.36	0.1186
19	3.52	4.6279	3.53	0.1243
20	3.91	5.1407	3.47	0.1357
				2.5065

Sumber: data primer yang diolah

Dengan demikian maka nilai *costumer satisfaction index* yang diperoleh adalah:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSI}{HS} \times 100\%$$

$$= \frac{2.5065}{5} \times 100\%$$

$$= 50.13\%$$

Dari hasil perhitungan CSI dari kinerja pelayanan Bank BRI Unit Pleret menunjukan angka 50,13% atau dibulatkan menjadi 0,50. Angka tersebut

berada pada interval 0,36-0,50 yang berarti secara keseluruhan pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret

C. Analisis Tingkat Kinerja dan Harapan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan

Untuk menjawab rumusan masalah tentang bagaimana tanggapan pelanggan terhadap tingkat harapan dan tingkat kinerja dari atribut-atribut kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret, maka dilakukan pengujian dengan metode *Importance Performance Analysis*. Analisa ini terdiri dari dua komponen yaitu, analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*).

1. Analisis Kuadran

Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui respon pelanggan terhadap atribut yang diplotkan dalam diagram kartesius berdasarkan tingkat harapan dan kinerja dari atribut. Langkah pertama dalam melakukan analisis kuadran yaitu dengan menghitung rata-rata penilaian tingkat harapan dan kinerja setiap atribut

Tabel 9. Tanggapan Pelanggan Terhadap Tingkat Harapan Atribut Kualitas Pelayanan

Dimensi	Kode	Harapan															Total
		SP			P			CP			KP			STP			
		n	S k o r	Σ	N	S k o r	Σ	N	s k o r	Σ	n	s k o r	Σ	n	S k o r	Σ	
Tangible	Tan1	14	5	70	59	4	236	27	3	81	-	2	0	-	1	0	387
	Tan2	4	5	20	45	4	180	40	3	120	11	2	22	-	1	0	342
	Tan3	6	5	30	69	4	276	25	3	75	-	2	0	-	1	0	381
	Tan4	1	5	5	43	4	172	49	3	147	-	2	0	-	1	0	324
Reliability	Ref1	26	5	130	46	4	184	28	3	84	-	2	0	-	1	0	398
	Ref2	21	5	110	51	4	204	28	3	84	-	2	0	-	1	0	398
	Ref3	26	5	130	50	4	200	24	3	72	-	2	0	-	1	0	402
	Ref4	19	5	95	48	4	192	33	3	99	-	2	0	-	1	0	386
Responsiveness	Res1	27	5	135	48	4	192	25	3	75	-	2	0	-	1	0	402
	Res2	24	5	120	28	4	112	48	3	144	-	2	0	-	1	0	376
	Res3	16	5	80	61	4	244	23	3	69	-	2	0	-	1	0	393
	Res4	23	5	115	49	4	196	28	3	84	-	2	0	-	1	0	395
Assurance	As1	20	5	100	67	4	268	13	3	39	-	2	0	-	1	0	407
	As2	25	5	125	56	4	224	19	3	57	-	2	0	-	1	0	406
	As3	24	5	120	54	4	216	22	3	66	-	2	0	-	1	0	402
	As4	7	5	35	63	4	256	30	3	90	-	2	0	-	1	0	381
Empathy	Emp1	5	5	25	35	4	140	48	3	144	12	2	24	-	1	0	333
	Emp2	10	5	50	47	4	188	29	3	87	14	2	48	-	1	0	373
	Emp3	16	5	80	35	4	140	34	3	102	15	2	30	-	1	0	352
	Emp4	14	5	70	53	4	212	23	3	69	-	2	0	-	1	0	351

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 9 merupakan tabel tingkat harapan nasabah terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret. Semakin besar nilai total pada tiap atribut, maka semakin besar pula harapan nasabah terhadap kinerja atribut tersebut dan semakin penting bagi pelanggan. Semakin besar harapan nasabah terhadap kinerja suatu atribut, maka semakin sensitif pula nasabah terhadap perubahan kinerja yang diberikan dari atribut tersebut.

Tabel 10 Tanggapan Pelanggan Terhadap Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Pelayanan

Dimensi	Kode	Kinerja															Total
		SP			P			CP			KP			STP			
		n	S k o r	Σ	N	s k o r	Σ	n	S k o r	Σ	N	s k o r	Σ	n	s k o r	Σ	
Tangible	Tan1	6	5	30	40	4	160	44	3	132	10	2	20	-	1	-	343
	Tan2	4	5	20	41	4	164	46	3	138	9	2	18	-	1	-	341
	Tan3	9	5	45	49	4	196	40	3	120	2	2	4	-	1	-	366
	Tan4	6	5	30	35	4	140	55	3	165	4	2	8	-	1	-	344
Reliability	Ref1	7	5	35	33	4	132	40	3	120	20	2	40	-	1	-	328
	Ref2	4	5	20	6	4	24	30	3	90	54	2	108	6	1	6	243
	Ref3	5	5	25	30	4	120	43	3	129	19	2	38	2	1	2	313
	Ref4	6	5	30	37	4	148	38	3	114	13	2	26	6	1	6	319
Responsiveness	Res1	7	5	35	23	4	92	56	3	168	12	2	24	2	1	2	320
	Res2	12	5	60	42	4	168	30	3	90	16	2	32	-	1	-	351
	Res3	4	5	20	19	4	76	37	3	111	39	2	78	1	1	1	286
	Res4	5	5	25	40	4	160	44	3	132	10	2	20	-	1	-	338
Assurance	As1	5	5	25	34	4	136	39	3	117	22	2	44	-	1	-	323
	As2	9	5	45	35	4	140	50	3	150	6	2	12	-	1	-	348
	As3	7	5	35	21	4	84	63	3	189	9	2	18	-	1	-	327
	As4	7	5	35	24	4	96	62	3	186	7	2	14	-	1	-	332
Empathy	Emp1	1	5	5	54	4	216	24	3	72	20	2	40	-	1	-	334
	Emp2	2	5	10	52	4	208	26	3	78	20	2	40	-	1	-	337
	Emp3	4	5	20	46	4	184	43	3	129	5	2	10	-	1	-	344
	Emp4	6	5	30	52	4	208	34	3	102	7	2	14	3	1	3	355

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 10 adalah tabel tanggapan pelanggan terhadap tingkat kinerja dari atribut-atribut kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bak BRI Unit Pleret. Dari tabel tersebut dapat dilihat peilaian pelangan terhadap tiap atribut kualitas pelayanan. Semakin besar nilai total dari tiap atribut maka semakin baik pula penilaian pelanggan terhadap tingkat kinerja yang

diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret, sebaliknya semakin rendah berarti semakin buruk penilaian pelanggan terhadap kinerja atribut kualitas pelayanan tersebut dan harus diperbaiki kinerjanya.

Langkah selanjutnya yaitu dengan menghitung rata-rata tingkat harapan dan kinerja untuk keseluruhan atribut. Tinggi rendahnya tingkat harapan dan kinerja dapat dilihat berdasarkan nilai *mean* dari setiap atribut.

Tabel 11 Rata-Rata Tingkat Harapan dan Kinerja Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan

Dimensi	Item	Mean		Rata-rata per Dimensi	
		Harapan	Kinerja	Harapan	Kinerja
<i>Tangible</i>	Tan1,KTan1	3.87	3.42	3.60	3.48
	Tan2,KTan2	3.42	3.40		
	Tan3,KTan3	3.81	3.65		
	Tan4,KTan4	3.29	3.43		
<i>Reliability</i>	Rel1,KRel1	3.98	3.27	3.95	3.05
	Rel2,KRel2	3.93	2.48		
	Rel3,KRel3	4.03	3.19		
	Rel4,KRel4	3.86	3.24		
<i>Responsiveness</i>	Res1,KRes1	4.02	3.21	3.92	3.24
	Res2,KRes2	3.76	3.50		
	Res3,KRes3	3.93	2.86		
	Res4,KRes4	3.95	3.38		
<i>Assurance</i>	As1,KAs1	4.07	3.22	3.90	3.32
	As2,KAs2	4.06	3.47		
	As3,KAs3	4.02	3.26		
	As4,KAs4	3.77	3.31		
<i>Empathy</i>	Emp1,Kemp1	3.33	3.37	3.57	3.43
	Emp2,Kemp2	3.53	3.36		
	Emp3,Kemp3	3.52	3.53		
	Emp4,Kemp4	3.91	3.47		
		3.76	3.30		

Dari Tabel 11 dapat dilihat tingkat harapan pelanggan dan kinerja dari tiap atribut kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank BRI Unit Pleret. Semakin besar nilai rata-rata dari tingkat harapan atau kinerja atribut kualitas pelayanan maka semakin besar pula tingkat harapan atau kinerja dari atribut kualitas pelayanan tersebut. Atribut yang paling diharapkan oleh pelanggan adalah atribut ketrampilan karyawan (As1) dengan nilai 4,07. Atribut yang memiliki nilai tertinggi selanjutnya adalah atribut perasaan aman saat melakukan transaksi (As2) dengan nilai sebesar 4,06 dan atribut dengan nilai tertinggi ketiga adalah atribut ketepatan solusi (Rel3) dengan nilai sebesar 4,03. Sedangkan kinerja yang tertinggi yang dirasakan oleh pelanggan Bank BRI Unit Pleret adalah pada atribut penampilan Karyawan (KTan3) dengan nilai sebesar 3.65, atribut kedua yang memiliki nilai kinerja tertinggi adalah atribut kemudahan karyawan untuk dihubungi (KEmp3) dengan nilai sebesar 3.53 dan atribut dengan nilai kinerja tertinggi ketiga adalah atribut kesediaan membantu pelanggan (KRes2) dengan nilai 3.50.

2. Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau gap dilakukan dengan menghitung selisih antara nilai harapan dengan kinerja. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan nilai gap dari setiap atribut kualitas pelayanan:

Tabel 12. Gap Tingkat Harapan dan Kinerja Atribut-atribut Kualitas Pelayanan

No.	Atribut	Harapan	Kinerja	Gap
1	Peralatan yang modern (Tan1,KTan1)	3.87	3.42	-0.45
2	Tampilan gedung (Tan2,KTan2)	3.42	3.40	-0.02
3	Penampilan karyawan (Tan3,KTan3)	3.81	3.65	-0.16
4	Keserasian penataan ruang (Tan4,KTan4)	3.29	3.43	0.14
5	Pelayanan sesuai janji (Rel1,KRel1)	3.98	3.27	-0.71
6	Kecepatan pelayanan (Rel2,KRel2)	3.93	2.48	-1.45
7	Ketepatan solusi (Rel3,KRel3)	4.03	3.19	-0.84
8	Pelayanan sesuai harapan (Rel4,KRel4)	3.86	3.24	-0.62
9	Daya tanggap karyawan (Res1,KRes1)	4.02	3.21	-0.81
10	Kesediaan membantu pelanggan (Res2,KRes2)	3.76	3.50	-0.26
11	Kecepatan dalam mengatasi masalah (Res3,KRes3)	3.93	2.86	-1.07
12	Keadilan dalam melayani konsumen (Res4,KRes4)	3.95	3.38	-0.57
13	Ketrampilan karyawan (As1,KAs1)	4.07	3.22	-0.85
14	Perasaan aman saat melakukan transaksi (As2,KAs2)	4.06	3.47	-0.59
15	Kesopanan karyawan (As3,KAs3)	4.02	3.26	-0.76
16	Keamanan fasilitas (As4,KAs4)	3.77	3.31	-0.46
17	Perhatian secara individu (Emp1,KEmp1)	3.33	3.37	0.04
18	Mengetahui keinginan konsumen (Emp2,KEmp2)	3.53	3.36	-0.17
19	Kemudahan dalam dihubungi (Emp3,KEmp3)	3.52	3.53	0.01
20	Kemampuan berkomunikasi dengan baik (Emp4,KEmp4)	3.91	3.47	-0.44
	Rata-rata	3.76	3.30	-0.46

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 12 merupakan tabel gap antara tingkat harapan dengan kinerja yang diberikan oleh bank BRI Unit Pleret. Dari tabel tersebut kita dapat melihat seberapa besar gap yang terjadi antara tingkat harapan dengan kinerja dari tiap atribut kualitas pelayanan. Semakin besar nilai gap yang terjadi, maka semakin besar pula selisih antara harapan dengan kinerja yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret. Tiga nilai gap terbesar adalah pada atribut kecepatan pelayanan (Rel2,KRel2) dengan nilai gap -1,45; nilai gap terbesar kedua terjadi pada atribut kecepatan mengatasi masalah (Res3,KRes3) dengan nilai gap sebesar -1,07; nilai kesenjangan terbesar ketiga terjadi pada atribut ketrampilan karyawan (As1,KAs1) dengan nilai gap sebesar -0,85.

D. Pembahasan

1. Analisis Kinerja Pelayanan Dilihat Dari Tingkat Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 8 dapat dilihat bahwa nilai *CSI* yang diperoleh untuk atribut kualitas pelayanan di Bank BRI Unit Pleret adalah sebesar 0.5031 atau 50.31% dibulatkan menjadi 0.500. Berdasarkan kriteria yang digunakan maka nilai ini berada dalam interval 0,35-0,50 yang berarti secara keseluruhan pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret.

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Prajanta (2011) di warung internet R n R di Bantul. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengunjung merasa kurang puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh warnet R n R. namun penelitian yang dilaksanakan di bank BRI Unit Pleret ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Oktaviani dan Suryana (2006) dimana hasil penelitian tersebut juga menunjukkan hasil bahwa pelanggan merasa cukup puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen wisata Argo Pasirmukti.

Meskipun hasil penelitian menunjukan bahwa pelanggan merasa cukup puas dengan kinerja yang diberikan oleh pihak bank BRI Unit Pleret, namun pihak Bank BRI Unit Pleret harus tetap memperhatikan faktor-faktor yang dapat memperhatikan atau meningkatkan penilaian pelanggan terhadap kinerja pelayanan mereka, yaitu nilai dari jasa yang ditawarkan, citra perusahaan di mata pelanggan, tahapan pelayanan yang diberikan, dan tingkat kepentingan dari atribut kinerja pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.

2. Analisis Tingkat Kinerja Dan Harapan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan

a. Analisis kuadran

Berdasarkan Tabel 11 secara umum dapat dijelaskan bahwa pelanggan baru merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret. Hal tersebut berarti pelanggan belum merasa bahwa kinerja pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka yang dapat dilihat dari masih banyak nilai kinerja yang berada di bawah nilai dari harapan pelanggan. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan pelanggan terhadap tingkat harapan dan tingkat kinerja dari atribut-atribut yang terdapat dalam lima dimensi kualitas pelayanan di bank BRI Unit Pleret Bantul dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 13. Peringkat Atribut Kualitas Pelayanan yang Paling Diharapkan Oleh Pelanggan

No.	Atribut	Nilai
1	Ketrampilan karyawan (As1,KAs1)	4.07
2	Perasaan aman saat melakukan transaksi (As2,KAs2)	4.06
3	Ketepatan solusi (Rel3,KRel3)	4.03
4	Daya tanggap karyawan (Res1,KRes1)	4.02
5	Kesopanan karyawan (As3,KAs3)	4.02
6	Pelayanan sesuai janji (Rel1,KRel1)	3.98
7	Keadilan dalam melayani konsumen (Res4,KRes4)	3.95
8	Kecepatan pelayanan (Rel2,KRel2)	3.93
9	Kecepatan dalam mengatasi masalah (Res3,KRes3)	3.93
10	Kemampuan berkomunikasi dengan baik (Emp4,KEmp4)	3.91
11	Peralatan yang modern (Tan1,KTan1)	3.87
12	Pelayanan sesuai janji (Rel4,KRel4)	3.86
13	Penampilan karyawan (Tan3,KTan3)	3.81
14	Keamanan fasilitas (As4,KAs4)	3.77
15	Kesediaan membantu pelanggan (Res2,KRes2)	3.76
16	Mengetahui keinginan konsumen (Emp2,KEmp2)	3.53
17	Kemudahan dalam dihubungi (Emp3,KEmp3)	3.52
18	Tampilan gedung (Tan2,KTan2)	3.42
19	Perhatian secara individu (Emp1,KEmp1)	3.33
20	Keserasian penataan ruang (Tan4,KTan4)	3.29

Sumber: data promer yang diolah

Dari Tabel 13 dapat dilihat bahwa atribut yang paling diharapkan oleh pelanggan adalah atribut ketrampilan karyawan (As1) dengan nilai 4,07. Atribut yang memiliki nilai tertinggi selanjutnya adalah atribut perasaan aman saat melakukan transaksi (As2) dengan nilai sebesar 4,06 dan atribut dengan nilai tertinggi ketiga adalah atribut ketepatan solusi (Rel3) dengan nilai sebesar 4,03. Sedangkan tiga

atribut yang memiliki nilai terendah atau kurang di prioritaskan oleh pelanggan adalah atribut tampilan gedung (Tan2), perhatian secara individu (Emp1) dan keserasian tata ruang (Tan4).

Tabel 14. Peringkat Kinerja Atribut Kualitas Pelayanan.

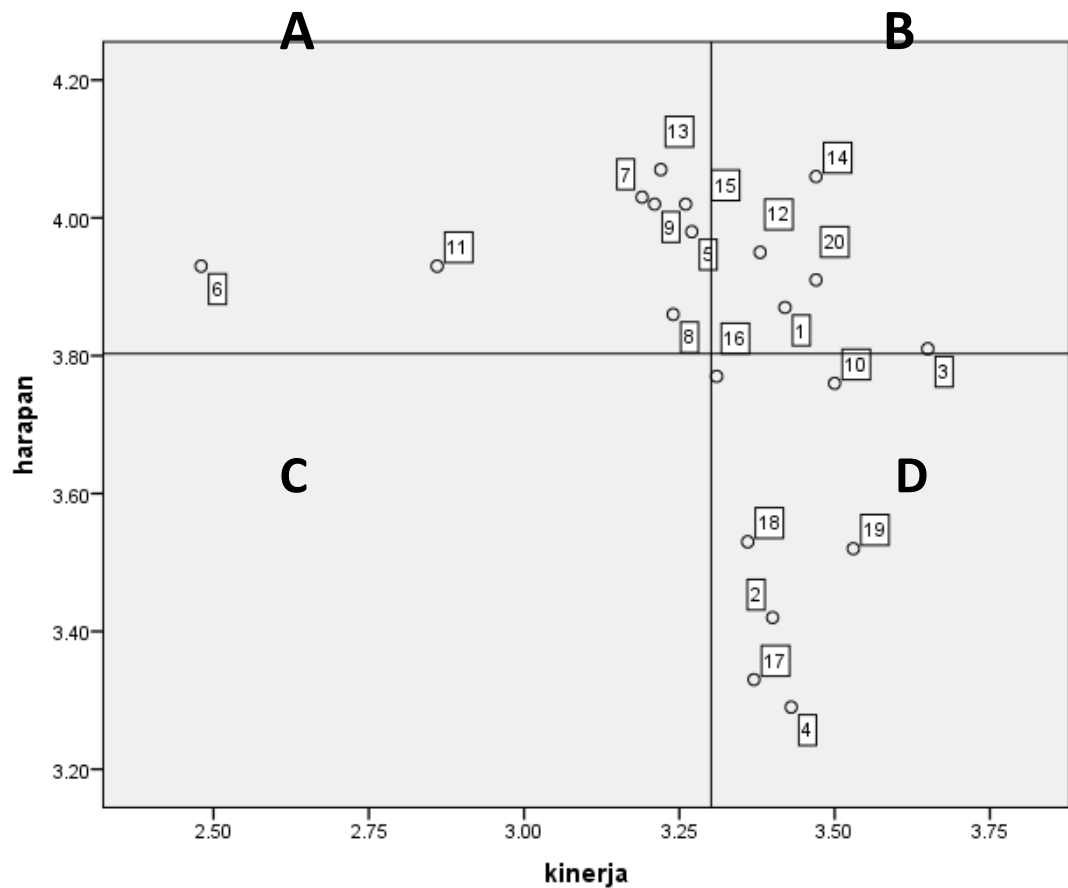
No	Atribut	Nilai
1	Penampilan karyawan (Tan3,KTan3)	3.65
2	Kemudahan dalam dihubungi (Emp3,KEmp3)	3.53
3	Kesediaan membantu pelanggan (Res2,KRes2)	3.50
4	Perasaan aman saat melakukan transaksi (As2,KAs2)	3.47
5	Kemampuan berkomunikasi dengan baik (Emp4,KEmp4)	3.47
6	Keserasian penataan ruang (Tan4,KTan4)	3.43
7	Peralatan yang modern (Tan1,KTan1)	3.42
8	Tampilan gedung (Tan2,KTan2)	3.40
9	Keadilan dalam melayani konsumen (Res4,KRes4)	3.38
10	Perhatian secara individu (Emp1,KEmp1)	3.37
11	Mengetahui keinginan konsumen (Emp2,KEmp2)	3.36
12	Keamanan fasilitas (As4,KAs4)	3.31
13	Pelayanan sesuai janji (Rel1,KRel1)	3.27
14	Kesopanan karyawan (As3,KAs3)	3.26
15	Pelayanan sesuai harapan (Rel4,KRel4)	3.24
16	Ketrampilan karyawan (As1,KAs1)	3.22
17	Daya tanggap karyawan (Res1,KRes1)	3.21
18	Ketepatan solusi (Rel3,KRel3)	3.19
19	Kecepatan dalam mengatasi masalah (Res3,KRes3)	2.86
20	Kecepatan pelayanan (Rel2,KRel2)	2.48

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 14 dapat dilihat bahwa kinerja yang tertinggi yang dirasakan oleh pelanggan Bank BRI Unit Pleret adalah pada atribut penampilan Karyawan (Tan3) dengan nilai sebesar 3.65,

atribut kedua yang memiliki nilai kinerja tertinggi adalah atribut kemudahan karyawan untuk dihubungi (Emp3) dengan nilai sebesar 3.53, dan atribut dengan nilai kinerja tertinggi ketiga adalah atribut kesediaan membantu pelanggan (Res2) dengan nilai 3.50.

Dari perhitungan nilai mean Tabel 9 kemudian di plot kan ke dalam diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran dengan memperhatikan tingkat harapan dan kinerja.



keterangan:

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1: peralatan yang modern | 11: kecepatan dalam mengatasi masalah |
| 2: tampilan gedung | 12: keadilan dalam melayani konsumen |
| 3: penampilan karyawan | 13: ketrampilan karyawan |
| 4: keserasian penataan ruang | 14: perasaan aman saat melakukan transaksi |
| 5: pelayanan sesuai janji | 15: kesopanan karyawan |
| 6: kecepatan pelayanan | 16: keamanan fasilitas |
| 7: ketepatan solusi | 17: perhatian secara individu |
| 8: pelayanan sesuai harapan | 18: mengetahui keinginan konsumen |
| 9: daya tanggap karyawan | 19: kemudahan dalam dihubungi |
| 10: kesediaan membantu pelanggan | 20: kemampuan berkomunikasi dengan baik |

Gambar. 7. Plot Harapan-Kinerja untuk analisis Kuadran

Sumber: data yang diolah

Gambar 7 menunjukkan sebaran atribut-atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Bank BRI Unit Pleret. Melalui gambar tersebut memungkinkan pihak manajemen Bank BRI Unit Pleret untuk menitikberatkan berbagai

upaya untuk perbaikan pada hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan. Berikut ini adalah penjelasan untuk setiap kuadran:

1) **Kuadran A**

Kuadran A berisi atribut-atribut yang mempunyai tingkat kepentingan tinggi namun kinerja yang dirasakan oleh pelanggan rendah. Pihak manajemen harus menitikberatkan peningkatan kinerja pada atribut yang berada pada kuadran ini, karena atribut-atribut yang berada di kuadran ini dianggap penting oleh pelanggan.

a) Pelayanan sesuai janji

Pelayanan sesuai janji merupakan salah satu atribut yang paling penting bagi pelanggan, oleh karena itu pihak Bank BRI Unit Pleret harus dapat meningkatkan kinerja pada atribut ini. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan komitmen karyawan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan dan diinginkan oleh pelanggan.

b) Kecepatan pelayanan

Peningkatan kinerja pada atribut ini dapat dilakukan dengan meningkatkan ketrampilan karyawan dalam melayani pelanggan dan dengan menambah karyawan pada bagian *front office* sehingga dapat memperkecil perbandingan jumlah nasabah dengan karyawan *front office* sehingga dengan demikian akan mengurangi jumlah antrian pelanggan.

c) Ketepatan solusi

Ketepatan solusi merupakan salah satu indikator dimensi *reliability*.

Karyawan Bank BRI harus mampu memberikan solusi yang tepat bagi masalah-masalah yang dihadapi oleh nasabah Bank BRI unit Pleret.

d) Pelayanan sesuai harapan

Mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk dapat memberikan pelayanan sesuai harapan. Oleh karena itu, baik perusahaan maupun karyawan harus mampu mengetahui apa yang diharapkan oleh pelanggan sehingga tidak salah sasaran.

e) Daya tanggap karyawan

Karyawan harus memiliki daya tanggap yang baik terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan untuk mengetahui apa saja yang sebenarnya diinginkan pelanggan namun tidak disampaikan oleh pelanggan.

f) Kecepatan dalam mengatasi masalah

Mengatasi permasalahan yang dihadapi pelanggan dengan cepat merupakan hal yang penting bagi pelanggan sehingga dia tidak perlu berlama-lama dan menghabiskan waktunya yang sangat berharga hanya karena satu urusan saja. Oleh karena itu Bank BRI Unit Pleret harus meningkatkan kinerja dari atribut ini untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

g) Ketrampilan karyawan

Karyawan Bank BRI harus memiliki ketrampilan yang baik di bidangnya agar dapat membantu konsumen dengan maksimal. Kemampuan karyawan dapat dilakukan dengan training dan pelatihan terhadap karyawan untuk meningkatkan kualifikasinya.

h) Kesopanan karyawan

Bank merupakan perusahaan jasa sehingga pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam kinerja perusahaan. Kesopanan pelayan merupakan salah satu hal yang paling penting bagi terciptanya pelayanan yang baik agar pelanggan merasa nyaman terhadap pelayanan bank.

2) Kuadran B

Atribut yang berada di kuadran ini mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi menurut penilaian pelanggan, begitu juga dengan tingkat kinerja yang diberikan oleh pihak perusahaan. Oleh karena itu atribut-atribut yang berada pada kuadran ini perlu dipertahankan kinerjanya untuk masa yang akan datang. Atribut-atribut tersebut adalah:

a) Peralatan yang modern

Peralatan yang modern akan mendukung kinerja bagi perusahaan dan dapat meningkatkan kepercayaan dan penilaian nasabah terhadap kehandalan perusahaan. Walaupun telah dinilai baik oleh nasabah, Bank BRI harus terus meningkatkan dan memperbarui peralatannya agar sesuai dengan perkembangan jaman.

b) Penampilan karyawan

Penampilan Karyawan aka memberikan kenyamanan bagi nasabah ketika merekadilayani. Penampilan yang rapi dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap kinerja bank. Oleh karena itu penampilan karyawan harus tetap dijaga kinerjanya agar tidak mengurangi penilaian nasabah terhadap kinerja.

c) Keadilan dalam melayani konsumen

Keadilan dalam melayani konsumen merupakan salah satu atribut yang memiliki penilaian baik oleh konsumen. Oleh karena itu harus dipertahankan oleh pihak bank BRI Unit Pleret.

d) Perasaan aman saat melakukan transaksi

Pelanggan Bank BRI Unit Pleret membutuhkan rasa aman atas transaksi yang mereka lakukan, oleh karena itu pihak Bank BRI Unit Pleret harus mempertahankan kinerja atribut ini agar pelanggan terus dapat merasa aman ketika melakukan transaksi dengan meningkatkan sistem keamanan dengan menggunakan teknologi-teknologi yang semakin modern.

e) Kemampuan dalam berkomunikasi

Kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan yang bermacam-macam harus dimiliki oleh karyawan Bank BRI Unit Pleret, hal ini sangat diperlukan untuk kelancaran transaksi dengan pelanggan dan meminimalisir kesalahan komunikasi sehingga transaksi dapat berjalan dengan efektif. Oleh karena itu perusahaan harus

mempertahankan kinerja atribut ini atau bahkan meningkatkan kinerjanya dengan melakukan pelatihan-pelatihan bagi karyawan.

3) Kuadran C

Atribut yang berada pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang kurang penting bagi pelanggan dan kinerja yang diberikan oleh perusahaan juga kurang karena pengaruh yang dirasakan pelanggan sangat kecil. menurut penilaian pelanggan tidak ada atribut dari kinerja pelayan dari Bank BRI Unit Pleret yang berada pada kuadran ini.

4) Kuadran D

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan, namun kinerja yang dirasakan oleh pelanggan terlalu berlebihan. Meskipun demikian perusahaan harus tetap mempertahankan kinerja dari atribut-atribut ini agar tidak mengurangi tingkat kinerja pelayanan perusahaan secara umum. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah:

a) Tampilan gedung

Meskipun dianggap kurang penting, namun pihak perusahaan harus tetap mempertahankan kinerja atribut ini karena tampilan gedung yang baik setidaknya akan memberikan rasa nyaman bagi pelanggan atau nasabah. Bukan tidak mungkin saat menurunnya kinerja atribut ini maka pelanggan yang sudah terbiasa dengan tampilan gedung yang baik akan merasa kurang nyaman apabila diwaktu yang akan datang tampilan gedung Bank BRI Unit Pleret menjadi kurang baik.

b) Keserasian penataan ruang

Atribut keserasian penataan ruang dianggap kurang penting oleh pelanggan, namun pihak Bank BRI Unit Pleret harus tetap mempertahankan kinerja atribut ini karena keserasian penataan ruang juga dapat meningkatkan efektifitas kerja bagi pihak manajemen.

c) Perhatian secara individu

Karyawan Bank BRI Unit Pleret juga harus menjaga kinerja atribut ini. Meskipun atribut perhatian secara individu dianggap kurang penting, namun karyawan harus tetap memberikan perhatian kepada nasabah. Hal ini dimaksudkan agar pelanggan merasa dihargai oleh pihak Bank BRI Unit Pleret.

d) Ketersediaan membantu pelanggan

Atribut ketersediaan membantu pelanggan harus dipertahankan kinerjanya oleh Bank BRI Unit Pleret, karena meskipun dianggap kurang penting namun jika kesulitan pelanggan tidak mendapat respon yang baik dari pihak bank maka itu akan mengurangi kinerja pelayanan dari Bank BRI Unit Pleret.

e) Keamanan fasilitas

Meskipun dianggap kurang penting, namun saat terjadi hal-hal yang tidak diinginkan baru akan terasa betapa pentingnya atribut ini seperti fasilitas parkir, kamera pengaman ruangan dan lain-lain.

f) Mengetahui keinginan konsumen

Mengetahui keinginan konsumen menjadi atribut yang kurang penting bagi pelanggan, namun karyawan dan pihak manajemen Bank BRI Unit Pleret harus mempertahankan kinerja atribut ini karena dengan mengetahui keinginan konsumen maka karyawan dapat memberikan suatu hal yang diinginkan oleh pelanggan tanpa harus pelanggan menyampaikan setiap yang mereka inginkan. Hal itu akan menjadi nilai lebih bagi kinerja pelayanan Bank BRI Unit Pleret.

g) Kemudahan dalam dihubungi

Meskipun dianggap kurang penting namun kinerja atribut ini harus dipertahankan karena pada saat terjadi kondisi yang mendesak bagi nasabah, nasabah tersebut perlu dapat segera menyampaikannya kepada pihak Bank BRI Unit Pleret untuk mendapatkan solusi.

b. Analisis Kesenjangan (Gap)

Pada tabel 8 terlihat bahwa nilai gap total atau kesenjangan yang terjadi yaitu sebesar -0,46 yang berarti bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret masih berada di bawah harapan pelanggan.

Kesenjangan tertinggi terjadi pada atribut kecepatan pelayanan (Rel2,KRel2) dengan nilai gap sebesar -1,45; nilai gap terbesar kedua terjadi pada atribut kecepatan mengatasi masalah (Res3,KRes3) dengan nilai gap sebesar -1,07; nilai kesenjangan terbesar ketiga terjadi pada atribut ketrampilan karyawan (As1,KAs1) dengan nilai gap sebesar -0,85. Berdasarkan nilai gap tersebut berarti ketiga atribut kualitas pelayanan

tersebut merupakan atribut dengan tingkat kinerja paling jauh dari harapan pelanggan dibandingkan dengan atribut kualitas pelayanan yang lain yang memiliki nilai gap lebih rendah.

Hal tersebut sesuai dengan analisis pada diagram kartesius karena ketiga atribut yang memiliki nilai gap terbesar terdapat pada kuadran A. Atribut yang berada pada kuadran A adalah atribut yang mempunyai tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih dirasa kurang oleh pelanggan sehingga pihak Bank BRI Unit Pleret harus menjadikan atribut-atribut tersebut sebagai prioritas dalam perbaikan kinerjanya diikuti dengan atribut kualitas pelayanan yang lain.

Dari semua atribut kualitas pelayanan pada Tabel 8 terdapat satu atribut yang memiliki nilai gap positif, yaitu pada atribut kemudahan dalam dihubungi (Emp3,KEmp3). Ini berarti bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret pada atribut tersebut melebihi dari harapan pelanggan.

Jika dikaitkan dengan hasil perhitungan nilai *CSI (costumer satisfaction Index)* dengan hasil 0,50 yang berarti konsumen baru merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret maka hal tersebut sesuai dengan hasil perhitungan nilai gap rata-rata yang bernilai negatif yaitu -0,46 yang berarti kinerja pelayanan Bank BRI Unit Pleret secara keseluruhan berada dibawah harapan pelanggan.

Jika dilihat dari hasil perhitungan *CSI* dan perhitungan nilai gap antara harapan pelanggan dan kinerja dari atribut kualitas pelayanan yang diberikan

oleh Bank BRI Unit Pleret maka dapat disimpulkan bahwa menurunnya jumlah nasabah Bank BRI Unit Pleret disebabkan oleh kurangnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pleret, terutama pada atribut kecepatan pelayanan (Rel2,KRel2), kecepatan mengatasi masalah (Res3,KRes3), serta ketrampilan karyawan (As1,KAs1) dan diikuti atribut yang lain.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Dari perhitungan *Importance Performance Analysis* dapat dilihat bahwa atribut yang paling diharapkan oleh pelanggan adalah atribut ketrampilan karyawan (As1), kemudian secara berturut-turut diikuti oleh atribut perasaan aman saat melakukan transaksi (As2) dan atribut ketepatan solusi (Rel3). Sedangkan tiga atribut yang kurang diprioritaskan oleh pelanggan adalah atribut keserasian penataan ruang (Tan4), perhatian secara individu (Emp1), dan tampilan gedung (Tan2).
2. Berdasarkan *Importance Performance Analysis* juga dapat dilihat bahwa kinerja tertinggi yang dirasakan oleh konsumen dari Bank BRI Unit Pleret adalah atribut penampilan karyawan (KTan3) kemudian secara berturut-turut atribut kemudahan dihubungi (KEmp3) dan atribut kesediaan membantu pelanggan (KRes2). Sedangkan tiga atribut dengan kinerja terendah menurut pelanggan adalah atribut ketepatan solusi (KRel3), lalu atribut kecepatan dalam mengatasi masalah (KRes3) dan selanjutnya adalah atribut kecepatan pelayanan (KRel2).
3. Secara keseluruhan gap antara harapan nasabah dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh nasabah Bank BRI Unit Pleret adalah -0,46 yang berarti kinerja pelayanan berada dibawah harapan nasabah. Hal tersebut sesuai dengan hasil perhitungan nilai *CSI* dengan hasil nilai 0,5031 yang berarti konsumen baru merasa cukup puas dengan kinerja pelayanan Bank BRI Unit Pleret. Tiga atribut kualitas pelayanan dengan gap terbesar adalah atribut kecepatan pelayanan(Rel2,KRel2), selanjutnya atribut

- kecepatan dalam mengatasi masalah (Res3,KRes3), atribut ketrampilan karyawan (As1,KAs1).
4. Atribut yang perlu dipertahankan adalah atribut yang berada pada kuadran B, karena atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang tinggi. Atribut yang berada dalam kuadran B adalah atribut peralatan yang modern (Tan1,KTan1), penampilan karyawan (Tan3,KTan3), kesediaan membantu pelanggan (Res2,KRes2), perasaan aman saat melakukan transaksi (As2,KAs2), keamanan fasilitas (As4,KAs4) dan kemampuan dalam berkomunikasi (Emp4,KEmp4). Sedangkan atribut yang harus menjadi prioritas dalam meningkatkan kinerja adalah atribut-atribut yang berada di kuadran A, karena atribut yang berada pada kuadran A merupakan atribut dengan tingkat harapan tinggi namun memiliki tingkat kinerja yang masih rendah. Atribut yang berada pada kuadran A yaitu atribut pelayanan sesuai janji (Rel1,KRel1), kecepatan pelayanan (Rel2,KRel2), ketepatan solusi (Rel3,KRel3), pelayanan sesuai harapan (Rel4,KRel4), daya tanggap karyawan (Res1,KRes1), keadilan dalam melayani konsumen (Res4,KRes4), ketrampilan karyawan (As1,KAs1), kesopanan karyawan (As3,KAs3).

B. Saran

1. Atribut yang perlu dipertahankan oleh manajemen Bank BRI Unit Pleret adalah atribut yang berada pada kuadran B, karena atribut yang berada pada kuadran ini dianggap penting dan mampu memberikan kinerja yang tinggi bagi pelanggan. Manajemen Bank BRI Unit Pleret harus tetap memperbarui peralatan-peralatan yang digunakan, menjaga penampilan karyawan selalu rapi dan bersih, karyawan harus terus mau membantu pelanggan, menjaga kredibilitas agar pelanggan terus merasa

- aman saat melakukan transaksi, menjaga keamanan fasilitas yang ada, dan menjaga kemampuan berkomunikasi secara baik dengan pelanggan.
2. Atribut kualitas pelayanan yang harus diprioritaskan oleh Bank BRI Unit Pleret untuk dilakukan peningkatan kinerja adalah atribut yang berada pada kuadran A. Atribut tersebut adalah pelayanan sesuai janji, kecepatan pelayanan, ketepatan solusi, pelayanan sesuai harapan, daya tanggap karyawan, kecepatan dalam mengatasi masalah, ketrampilan karyawan, dan kesopanan karyawan
 3. Pihak manajemen Bank BRI Unit Pleret juga harus memperhatikan atribut yang berada pada kuadran D. meskipun dianggap kurang penting namun kinerjanya dianggap baik oleh pelanggan sehingga perlu dijaga agar tidak mengurangi penilaian nasabah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan Oleh Bank BRI Unit Pleret.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali Imam. (2006) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadiati, Sri dan Ruci, Sarwi. (1999). “Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area”. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* . (Vol. 1 No. 1, September 1999). Hlm. 56 – 64.
- Kotler, Phillip and Keller, Kevin L. (2009). *Marketing Management*. 13th Edition. (Bob Sabran. Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Lesmana, Andi. (2010). “Analisis kepuasan nasabahterhadap pelayanan Bank Mandiri (Persero) Tbk di Bagian Retail dan Consumer Risk Group”. *Jurnal Universitas Gunadarma* (2010). Hlm. 1-19.
- Martilla, John A. dan James, John C. (1977). “Importance-Performance Analysis”. *Journal of Marketing*. Vol 41. Hlm. 77-79.
- Nurmianto, Eko dan Trisunarno, Hary S. (2007). “Evaluasi Pelayanan Agency Bank X di Surabaya”. *Jurnal Akademia ISTA*. (Vol.12 No. 1 Agustus 2007). Hlm. 1-11.
- Oktaviani, Riandina W. dan Suryana, Rita N. (2006). “ Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Wisata Agro (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor)”. *Jurnal Agro-Ekonomi*. (Vol. 4, No. 1, Mei 2006). Hlm. 41-56.
- Parasuraman, et. Al. (1988). “SERVQUAL; A Multiple-item Scale of Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. (Vol. 64. Tahun 1988). Hlm. 1-29.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Method for Bussines, metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. (Kwan Men Yon. Terjemahan). Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandi. (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Liberty.
- _____. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Umar, Husein. (2000). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

_____. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Widiawan, Kristanto dan Sutedjo, Fransisca C. (2005). “Kualitas Pelayanan Beberapa Perusahaan Asuransi di Surabaya”. *Jurnal Teknik Industri*. (Vol. 7 No. 2 Tahun 2005). Hlm. 160-167.

Wijaya, Toni. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks

LAMPIRAN

UJI VALIDITAS

FACTOR

```

/VARIABLES Tan1 Tan2 Tan3 Tan4 Rel1 Rel2 Rel3 Rel4 Res1 Res2 Res3 Res4 As1
As2 As3 As4 Emp1 Emp2 Emp3 Emp4 KTan1 KTan2 KTan3 KTan4 KRel1 KRel2 KRel3
KRel4 KRes1 KRes2 KRes3 KRes4 KAs1 KAs2 KAs3 KAs4 KEmp1 KEmp2 KEmp3 KEmp4
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS Tan1 Tan2 Tan3 Tan4 Rel1 Rel2 Rel3 Rel4 Res1 Res2 Res3 Res4 As1
As2 As3 As4 Emp1 Emp2 Emp3 Emp4 KTan1 KTan2 KTan3 KTan4 KRel1 KRel2 KRel3
KRel4 KRes1 KRes2 KRes3 KRes4 KAs1 KAs2 KAs3 KAs4 KEmp1 KEmp2 KEmp3 KEmp4
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO EXTRACTION ROTATION FSCORE
/FORMAT SORT
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(40)
/ROTATION VARIMAX
/SAVE BART(ALL)
/METHOD=CORRELATION.

```

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.522
Approx. Chi-Square		452.818
Bartlett's Test of Sphericity	df	180
	Sig.	.000

KEmp3	.730									
KEmp4	.633									

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

UJI RELIABILITAS

```

NEW FILE.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
  /VARIABLES=Tan1 Tan2 Tan3 Tan4
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.774	4

```

NEW FILE.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
  /VARIABLES=Tan1 Tan2 Tan3 Tan4
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.

```

```

RELIABILITY
  /VARIABLES=Rel1 Rel2 Rel3 Rel4
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha ^a	N of Items
.771	4

```

RELIABILITY
  /VARIABLES=Res1 Res2 Res3 Res4
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA

```

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha ^a	N of Items
.612	4

```

DATASET ACTIVATE DataSet1.
RELIABILITY
  /VARIABLES=As1 As2 As3 As4
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.726	4

```

RELIABILITY
/VARIABLES=Emp1 Emp2 Emp3 Emp4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
		N
		%
Cases	Valid	30
	Excluded ^a	0
	Total	30
		100.0
		.0
		100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha ^a	N of Items
.865	4

```

RELIABILITY
  /VARIABLES=KTan1 KTan2 KTan3 KTan4
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
		N
		%
Cases	Valid	30
	Excluded ^a	0
	Total	30
		100.0
		.0
		100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha ^a	N of Items
.614	4


```

RELIABILITY
/VARIABLES=KRel1 KRel2 KRel3 KRel4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
		N
		%
Cases	Valid	30
	Excluded ^a	0
	Total	30
		100.0
		.0
		100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.612	4

```

RELIABILITY
/VARIABLES=KRes1 KRes2 KRes3 KRes4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.705	4

```

RELIABILITY
/VARIABLES=KAs1 KAs2 KAs3 KAs4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha ^a	N of Items
.652	4

```

RELIABILITY
/VARIABLES=KEmp1 KEmp2 KEmp3 KEmp4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.671	4

Berikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan berikut ini dengan mengisi titik-titik atau member tanda centang [] pada jawaban yang sesuai:

Nama :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

1. Dimensi *tangible* (bukti fisik):

- a. Apakahh Anda memiliki keluhan terhadap bangunan atau ruangan yang diiliki Bank BRI unit Pleret

Ya

☐

tidak

☐

Jika ya, sebutkan keluhan Anda

- 1)
2)
3)

- b. Apakah Anda memiliki keluhan terhadap penampilan dari karyawan Bank BRI unit Pleret

Ya

☐

c. tidak

☐

Jika ya, sebutkan keluhan Anda

- 1)
2)
3)

2. Dimensi *reliability* (kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat)

- a. Apakah bank BRI unit Pleret memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang ditawarkan (tabungan, pinjaman dll)

Ya

☐

tidak

☐

Jika ya, sebutkan keluhan anda

- 1)
2)
3)

- b. Apakah Anda memiliki keluhan terhadap produk yang ditawarkan oleh bank Bank BRI unit Pleret

Ya

☐

tidak

☐

Jika ya, sebutkan keluhan Anda

- 1)
2)

3)

3. Dimensi *responsive* (kesigapan pelayanan dalam membantu pelanggan)

Apakah Anda memiliki keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank BRI unit Pleret

Ya

☐

tidak

☐

Jika ya, sebutkan keluhan Anda

1)

2)

3)

4. Dimensi *assurance* (jaminan)

Apakah Anda mempunyai keluhan terhadap kemampuan karyawan bank BRI unit Pleret menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan

Ya

☐

tidak

☐

Jika ya, sebutkan keluhan Anda

1)

2)

3)

5. Dimensi *empathy* (perhatian yang diberikan kepada konsumen)

Apakah Anda memiliki keluhan terhadap sikap yang di tunjukan oleh karyawan Bank BRI unit Pleret dalam melayani pelanggan

Ya

☐

tidak

☐

Jika ya, sebutkan keluhan anda

1)

2)

3)

KUESIONER PENELITIAN

Evaluasi Kinerja Pelayanan Bank Berbasis Kualitas Pelayanan

(Studi Kasus Terhadap Kinerja Pelayanan Bank BRI Unit Pleret)

Kepada Yth
Bapak/ibu/Saudara/i
Dengan hormat,

Dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi angket ini guna mengumpulkan data penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi universitas negeri Yogyakarta, jurusan manajemen (S1) konsentrasi pemasaran.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan bank berdasarkan kualitas pelayanan. Untuk itu saya mengharapkan bapak/ibu/saudara/I untuk menjawab kuesioner ini.

Atas kesediaan dan partisipasi Anda dalam mengisi angket ini saya ucapkan terima kasih

Bantul
Hormat saya

Fajar aw

No. responden:

1. Identitas responden

Nama :

Jenis kelamin : ☐ laki-laki ☐ perempuan

Pendidikan terakhir :

☐ SD ☐ Diploma☐ SMP ☐ S1☐ SMA ☐ S2Usia : ☐ < 17tahun☐ 17-25tahun☐ >25tahun

Pekerjaan:

☐ pelajar☐ Karyawan swasta☐ Mahasiswa☐ Buruh☐ PNS☐ Lain-lain

Pendapatan:

☐ < Rp 500.000,00☐ Rp 500.000,00-Rp 1.000.000,00☐ Rp 1000.000,00-2.000.000,00☐ >Rp 2.000.000,00

Telah melakukan transaksi dengan bank BRI unit pleret sebanyak:

☐ <5kali transaksi☐ 5-10kali transaksi☐ >10kali transaksi

2.

Petunjuk pengisian

Isilah sesuai dengan jawaban anda dengan memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia

Keterangan:

Untuk jawaban pada kolom harapan anda, tentang bagaimana sebaiknya kualitas pelayanan di bank BRI Unit Pleret berikan jawaban:

SP : sangat penting

P : penting

Cp : cukup penting

Kp : kurang penting

Stp : sangat tidak penting

No	Pertanyaan	Harapan Anda				
		SP	P	CP	KP	STP
1	Bank BRI Unit Pleret Seharusnya mempunyai peralatan yang modern					
2	Bank BRI Unit Pleret Seharusnya mempunyai bangunan yang menarik					
3	Karyawan Bank BRI Unit Pleret seharusnya berpenampilan rapi					
4	Ruangan Bank BRI Unit Pleret seharusnya memiliki desain interior yang menarik					
5	Bank BRI Unit Pleret Seharusnya memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					
6	Karyawan Bank BRI Unit Pleret seharusnya memberikan pelayanan dengan cepat					
7	Karyawan Bank BRI Unit Pleret seharusnya memberikan solusi untuk permasalahan secara tepat					
8	Bank BRI Unit Pleret Seharusnya memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumen					
9	Karyawan Bank BRI Unit Pleret seharusnya tanggap terhadap masalah/keluhan pelanggan					
10	Karyawan Bank BRI Unit Pleret seharusnya bersedia membantu konsumen					
11	Karyawan Bank BRI Unit Pleret seharusnya membantu mengatasi masalah yang dihadapi konsumen secara cepat					
12	Karyawan Bank BRI Unit Pleret seharusnya memberikan pelayanan secara adil kepada setiap konsumen					
13	Karyawan Bank BRI Unit Pleret seharusnya memiliki ketrampilan untuk mengatasi masalah yang dihadapi konsumen					
14	Karyawan Bank BRI Unit Pleret seharusnya mampu memberikan rasa aman terhadap konsumen saat melakukan transaksi					

15	Karyawan Bank BRI Unit Pleret seharusnya bersikap sopan					
16	Fasilitas Bank BRI Unit Pleret yang ada di harusnya aman untuk di gunakan					
17	Karyawan Bank BRI Unit Pleret seharusnya memberikan perhaian secara individual terhadapkonsumen					
18	Karyawan Bank BRI Unit Pleret seharusnya mengetahui apa yang diinginkan konsumen					
19	Karyawan Bank BRI Unit Pleret seharusnya mudah untuk di hubungi					
20	Karyawan Bank BRI Unit Pleret seharusnya mampu berkomunikasi secara baik dengan konsumen					

Sedangkan untuk **Tingkat Kinerja** yang sesungguhnya anda rasakan pada kualitas pelayanan berikan jawaban

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

KP : Kurang Puas

STP : Sangat Tidak Puas

No	Pertanyaan	Harapan Anda				
		SP	P	CP	KP	STP
1	Bank BRI Unit Pleret mempunyai peralatan yang modern					
2	Bank BRI Unit Pleret mempunyai bangunan yang menarik					
3	Karyawan Bank BRI Unit Pleret berpenampilan rapi					
4	Ruangan Bank BRI Unit Pleret memiliki desain interior yang menarik					
5	Bank BRI Unit Pleret memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					
6	Karyawan Bank BRI Unit Pleret memberikan pelayanan dengan cepat					
7	Karyawan Bank BRI Unit Pleret memberikan solusi untuk permasalahan secara tepat					
8	Bank BRI Unit Pleret memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumen					
9	Karyawan Bank BRI Unit Pleret tanggap terhadap masalah/keluhan pelanggan					
10	Karyawan Bank BRI Unit Pleret bersedia membantu konsumen					
11	Karyawan Bank BRI Unit Pleret membantu mengatasi masalah yang dihadapi konsumen secara cepat					
12	Karyawan Bank BRI Unit Pleret memberikan pelayanan secara adil kepada setiap konsumen					
13	Karyawan Bank BRI Unit Pleret memiliki ketrampilan untuk mengatasi masalah yang dihadapi konsumen					
14	Karyawan Bank BRI Unit Pleret mampu memberikan rasa aman terhadap konsumen saat melakukan transaksi					
15	Karyawan Bank BRI Unit Pleret bersikap sopan					
16	Fasilitas Bank BRI Unit Pleret yang ada di harusnya aman untuk di gunakan					
17	Karyawan Bank BRI Unit Pleret memberikan perhaian secara individual terhadapkonsumen					
18	Karyawan Bank BRI Unit Pleret mengetahui apa yang diinginkan konsumen					
19	Karyawan Bank BRI Unit Pleret mudah untuk di hubungi					
20	Karyawan Bank BRI Unit Pleret mampu berkomunikasi secara baik dengan konsumen					

DATA STUDI PENDAHULUAN

No	Nama	<i>Tangible</i>		<i>Reliability</i>		<i>Responsive</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
1	Arif Hendra K	1	2	1	2	1	2	1
2	Mahfudloh	1	2	1	2	1	2	2
3	Hari Untoro K	1	1	1	1	1	2	2
4	Inka Nurani	1	2	1	2	1	2	2
5	Yohanes Tri W	2	2	1	2	1	2	1
6	Aan	2	2	1	2	1	2	2
7	Almunafasah Asysyarifah	2	2	1	2	1	2	2
8	Septiana Gita	2	2	1	2	1	2	1
9	Lilian	2	2	1	2	1	2	1
10	Setyorini	2	2	1	1	2	2	2
11	Wiwin Wahyuni	2	2	1	2	2	2	2
12	Mulyono	2	2	1	2	2	2	2
13	Tri Wahyuni	2	2	1	2	1	2	1
14	Astopo	2	2	1	2	2	1	1
15	Wahyu	2	2	1	1	1	2	1
16	Siti Muslikhah	2	2	1	1	2	2	2
17	Priyanti	2	2	1	2	1	2	1
18	Nur Wahibah	2	2	1	2	1	2	1
19	Yudi	1	2	1	1	1	2	2
20	Haryanto	2	2	1	1	1	2	1
21	Dalalah	2	2	1	2	1	2	2
22	Ikhsan Wibowo	1	2	1	2	1	2	2
23	Walgito	2	2	1	1	1	2	1
24	Sri Hastutiningsih	1	2	1	1	2	2	2
25	Imut	2	2	1	1	2	2	2
26	Rusmiyatun	2	2	2	2	1	2	2
27	Ismail	2	2	1	1	1	2	2
28	Komarudin	2	2	1	2	1	1	2
29	Istriyono	2	2	1	2	1	2	2
30	Sri Widarti	1	2	1	1	1	2	2
31	Purwanti	2	2	1	1	1	2	1
32	Sarju	1	2	2	2	2	1	2
33	Subar	2	2	1	2	2	2	2
34	Tri Yoga	1	2	1	1	1	1	2
35	Ipar	1	1	1	2	1	2	2
36	Nanang Kurniawan	2	2	1	2	2	1	2

37	Nur Khayati	2	2	1	2	2	2	2
38	Juwari	1	2	2	1	1	2	2
39	Wasil	1	2	1	2	1	2	2
40	Neni Erlina	2	2	1	2	1	2	2
41	Basuki	2	2	1	1	1	2	2
42	Rusgitanto	2	2	1	2	2	2	2
43	Sumi Subur	1	2	1	2	2	1	2
44	Fery Kurniawan	1	2	1	1	1	1	2
45	Tendi	1	2	1	1	2	2	1
46	Sumiyartinah	2	2	1	1	1	2	2
47	Zazit S	2	2	1	2	1	2	2
48	Bintan	1	2	1	1	1	2	1
49	Dwi Wahyuningsih	2	2	1	2	2	2	2
50	Nandang Wahyu	1	2	1	1	1	1	2
	Puas	32	48	47	29	15	42	36
	Tidak Puas	18	2	3	11	35	8	14

DATA PENELITIAN HARAPAN NASABAH

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	2	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3
3	3	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4
4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4
5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	3	2	4	5	3
6	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
7	3	2	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	2	3	4	4
8	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4
10	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
11	4	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4
12	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	5	3	3	3	5	3
13	3	2	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	5	4	2	3	4	3
15	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	2	4	4	5
16	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3
17	5	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5
18	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
19	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	2	4	5	4
20	5	4	3	2	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4
21	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	2	3
22	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
23	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4

24	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	4	3	4	3	2	4
25	5	4	5	3	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4
26	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3
27	4	3	4	3	3	5	5	3	4	3	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4
29	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4
30	3	4	4	3	5	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
31	4	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
32	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4
34	4	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	3	4	5	3	4	2	4	4	5
35	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3
36	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
37	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4
38	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	2	4
39	3	2	4	3	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4
40	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4
41	4	3	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3
42	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5
43	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5
44	4	4	4	2	4	3	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4
45	3	3	4	3	5	4	3	3	5	3	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4
46	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	2	4
47	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	5	5	5	5	4	4	4	2	4	5

49	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	5
50	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4
51	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
52	3	4	4	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
53	5	4	3	3	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3
54	3	4	4	3	3	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5
55	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	2	4
56	5	5	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	2
57	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
58	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4
59	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	5	4	4	3	3	4
60	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
61	4	2	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	2	3
62	3	4	4	3	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
63	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5
64	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2	3
65	3	2	3	3	5	3	4	3	4	5	3	3	5	4	4	4	3	2	2	2
66	4	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	5	5	5	5	3	4	3	2	4
67	4	2	4	3	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
69	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	5
70	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
71	5	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
72	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	2
73	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	2	3	4

74	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3
75	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	5
76	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5
77	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4
78	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	5	5	4
79	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
80	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	2	3	4
81	3	5	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4
82	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	5	2	4
83	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4
84	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	2	3
85	4	3	3	3	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5
86	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4
87	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	2	4	3
88	5	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
89	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
90	4	3	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	5	3	2	4	3	3
91	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3
92	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	3	4	5	4	4	3	3	2	4
93	4	3	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	2	4	3	4
94	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4
95	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	4	5	4	4	3	3	2	3
96	4	3	3	4	5	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4
97	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	5

99	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3
100	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4
	387	342	381	32 9	398	393	403	386	40 2	376	39 3	395	40 7	406	402	377	333	353	35 2	391
MI	3,8	3,4	3,8		3,9	3,9	4,0	3,8		3,7		3,9			4,0					
S	7	2	1	3,3	8	3	3	6	4	6	3,9	5	4,1	4,06	2	3,77	3,33	3,53	3,5	3,91
	5,0		5,0		5,2	5,1		5,0		4,9		5,1		5,33	5,2	4,95	4,37	4,64		5,140
WF	9	4,5	1	4,3	3	7	5,3	7	5,3	4	5,2	9	5,4	8	9	7	8	1	4,6	7
	3,4		3,6		3,2	2,4	3,1	3,2				3,3			3,2					
	2	3,4	5	3,4	7	8	9	4	3,2	3,5	2,9	8	3,2	3,47	6	3,31	3,37	3,36	3,5	3,47
	0,1	0,1	0,1		0,1		0,1	0,1		0,1		0,1		0,14	0,1	0,12	0,11	0,11		0,135
	3	2	4	0,1	3	0,1	3	3	0,1	3	0,1	3	0,1	1	3	5	2	9	0,1	7

DATA PENELITIAN KINERJA PELAYANAN

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	1
2	4	2	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	5	3	3	2	4	2	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4
5	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
6	3	4	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	3	4
7	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	4
8	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4
9	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4
10	5	5	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2
11	4	4	4	5	3	2	3	3	2	2	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3
12	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	5	3	3	3	3	3	2	3	4
13	3	4	4	4	3	3	4	1	3	5	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4
14	3	3	4	5	2	2	5	3	3	5	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3
15	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	2	4	4
16	4	3	3	5	4	2	4	3	2	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4
17	5	2	3	4	4	3	3	4	3	5	2	4	4	3	3	3	5	4	4	3
18	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
19	3	3	4	3	2	3	3	1	2	4	2	3	2	3	3	2	4	2	5	4
20	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
21	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4

22	3	5	3	3	3	1	3	3	4	4	3	5	2	3	4	3	2	4	4	3
23	3	4	4	4	5	2	5	4	3	4	2	4	2	4	3	3	3	2	3	4
24	3	4	5	5	2	1	4	4	3	4	4	5	3	5	2	3	2	3	4	3
25	4	3	5	3	4	2	5	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	1
26	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	4	3	4
27	3	4	4	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
28	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	4	4
29	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	5	3	4	3	4	4	2	5
30	2	3	4	3	4	2	5	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
31	4	3	3	4	4	2	2	1	3	4	2	5	4	3	3	3	4	2	2	4
32	4	3	3	4	4	2	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3
33	4	3	3	3	5	2	3	4	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	2	4	2
35	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	4	4	5	3
36	3	4	4	5	3	2	2	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4
37	4	4	3	3	4	2	4	1	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
38	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	4	4	2	3	1
39	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4
40	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	5	3	2	4	5	3	2	2	3	4
41	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	5
42	4	4	3	3	4	1	2	3	4	4	2	4	3	4	2	5	4	2	5	3
43	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5
44	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4
45	4	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	4	4	2	3	5	4	4	4	2
46	3	4	3	3	3	2	2	3	5	3	2	3	3	4	5	3	4	2	3	3

47	4	3	4	4	4	1	3	4	4	2	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4
48	2	4	4	3	4	2	4	2	5	5	4	4	3	5	4	5	2	4	3	3
49	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	2	5	3	4	4	4	4	3
50	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	4	4	4	5	4	3	4	3	4
51	4	5	5	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3
52	2	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	2	3	3	4
53	5	3	4	4	5	2	2	5	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4
54	4	3	4	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3	4	3	4	4	5	3
55	2	4	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	5	5	2	4	3	4	4
56	3	3	5	5	3	4	4	3	4	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4
57	4	3	4	3	4	2	5	4	3	3	5	2	3	4	3	3	2	4	3	2
58	2	3	4	4	5	2	2	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
59	4	2	3	3	4	3	1	2	3	3	2	4	3	5	3	3	3	3	4	4
60	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3
61	3	4	5	3	4	4	2	4	5	3	2	4	5	3	3	3	4	2	4	4
62	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	2	3	2	4	2	4	2	3	3	4
63	3	4	4	3	3	1	3	5	4	2	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3
64	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4
65	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3
66	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	5	3	3	3	2	4	4	5
67	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4
68	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4
69	3	3	4	4	4	2	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	4	2	4	3
70	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
71	5	3	4	4	2	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4

72	3	4	4	3	4	3	5	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
73	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	2	4	3	3	4	2	4	4
74	3	4	5	3	4	5	2	2	3	4	3	2	3	4	5	4	2	4	4	4
75	4	2	4	4	5	2	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3	4	2	3	3
76	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
77	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4	2	2	4	4	3	4	3	2	3	4
78	4	5	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4
79	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
80	4	2	5	4	2	2	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
81	2	4	4	3	4	5	3	4	2	4	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4
82	3	4	4	3	5	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	4	4	3
83	4	3	3	2	3	2	2	4	5	2	2	4	3	3	3	3	4	5	3	4
84	2	4	4	4	2	5	3	3	1	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3
85	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	2	4	3
86	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	2	4	3	4	2	4	3	4
87	3	3	4	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
88	5	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
89	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	2	4
90	4	4	4	4	5	3	2	4	3	5	3	3	5	4	4	4	2	4	3	2
91	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	4	4
92	3	3	5	3	2	2	4	3	3	3	4	1	4	3	3	3	4	3	5	4
93	4	3	4	3	3	4	3	4	1	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3
94	2	4	4	4	2	4	3	2	4	5	3	2	2	4	4	5	2	2	4	3
95	4	2	2	3	3	2	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4
96	2	3	3	3	3	2	3	3	5	5	2	3	3	4	3	3	4	4	2	4

97	4	2	2	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2
98	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3
99	3	4	3	4	2	2	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
100	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
	342	340	365	343	327	248	319	324	321	350	286	338	322	347	326	331	337	336	353	347
	3,42	3,4	3,65	3,43	3,27	2,48	3,19	3,24	3,21	3,5	2,86	3,38	3,22	3,47	3,26	3,31	3,37	3,36	3,53	3,47
MIS	3,87	3,42	3,81	3,29	3,98	3,93	4,03	3,86	4,02	3,76	3,93	3,95	4,07	4,07	4,12	3,77	3,33	3,53	3,52	3,91